



أكاديمية السادات للعلوم الإدارية



مركز البحوث والمعلومات

# البحوث الإدارية

مجلة دورية . ربع سنوية . علمية . محكمة

السنة العشرون . العدد الثالث . يوليه ٢٠٠٢

## البحوث الإدارية :

مجلة دورية ربع سنوية علمية محكمة تصدر عن مركز البحوث والمعلومات بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، وتعى بنشر البحوث النظرية والتطبيقية والميدانية التى تثرى العلوم الإدارية فى المجالات التنموية المتعلقة بالتدريب والبحوث والاستشارات ، والإدارة العامة والمحلية كما تعنى بالمجالات التعليمية المتعلقة بالحاسب الألى ونظم المعلومات ، إدارة البنوك ، التأمين ، إدارة الشرائد والسياحة ، إدارة المنشآت البترولية والطاقة ، وإدارة الأعمال الدولية . بما يشجع تطويرها وإنشاء النقاش وتعميق الاتصال مع التأكيد على أهمية الإبداع والإبتكار واحترام التعدد الفكرى والمنهاجى .

وترحب المجلة بإسهامات الباحثين فى المجالات السابقة من خلال بحوث محكمة ، ملخصات الرسائل الجامعية ، مقالات ، تراجم ، مراجعات وعروض نقدية للكتب ، ندوات ومؤتمرات ، أحدث الفتاوى والأحكام الإدارية والتشريعات فى مجال العلوم الإدارية ، وأحدث إصدارات الكتب فى هذه المجالات .

## قواعد التحكيم والنشر :

- أن تكون ذات علاقة وثيقة بأهداف مجلة البحوث الإدارية .
- تنشر المجلة البحوث المكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية على ألا يكون البحث قد سبق نشره أو مقدماً للنشر لدى جهات أخرى . ويرجى الإقرار بذلك ضمن خطاب توجيه البحث إلى رئيس التحرير .
- يراعى كتابة الموضوع على الحاسب الألى ببرنامج Microsoft word مع إرسال نسخة على قرص مفلطح Floppy Disk ويقدم البحث مطبوعاً على ورق كوارتر بمسافة ونصف بين السطر والآخر .
- يشار إلى الماوس والمراجع بالأسلوب الآتى :
  - بالنسبة للكتب ، اسم المؤلف ، عنوان الكتاب ( مكان النشر ، أسم الناشر ، تاريخ النشر ) - رقم الصفحة أو الصفحات .
  - بالنسبة للمجلات ، أسم كاتب المقال ، عنوان المقال ، أسم المجلة ، رقم العدد وتاريخه ، رقم الصفحة أو الصفحات .
- تطبع الجداول والرسوم البيانية فى صفحات مستقلة مع بيان رقم وعنوان كل منها ، ويشار فى أسفل الجدول إلى مصدره ، ويشار إلى المكان المحدد للجدول ضمن البحث .
- تنشر المجلة مراجعات وعروض الكتب التى لا يتجاوز تاريخ إصدارها عامين ويراعى فيها :
  - ألا يزيد حجم المراجعة عن ١٠ صفحات على ورق كوارتر بمسافة ونصف بين السطر والآخر .
  - أن تتناول المراجعة عرض وتحليل ونقد لإيجابيات وسلبيات الكتاب من حيث : الأفكار والمنهج والمصادر والنتائج .
  - وتستهل المراجعة بالأسم الكامل للمؤلف ، وعنوان الكتاب ( مكان النشر ، أسم الناشر ، تاريخ النشر ) وعدد الصفحات .
- يراعى فيما يتعلق بنشر تقارير عن المؤتمرات ، والمنشآت العلمية ، والنشاطات الأكاديمية ، أن يذكر : مكان الندوة وزمانها ، وأبرز المشاركين فيها ، وأهم ما جاء فى الأوراق والتعقيبات .
- يرفق الباحث بياناً بسيرته العلمية ، وعنوانه ، ورقم الهاتف والمحمول والفاكس ، وعنوان البريد الإلكتروني إن وجد .
- ترسل المجلة البحث إلى التحكيم على نحو سرى ، وتقوم المجلة بإخطار صاحب البحث المقبول للنشر . وللمجلة أن تطلب إجراء تعديلات على البحث قبل إجازته للنشر سواء كانت هذه التعديلات شكلية أو موضوعية ، جزئية أو شاملة . أما الأبحاث التى لا تقبل للنشر فلا ترد لأصحابها .
- يقوم الباحثون بسداد قيمة الرسوم المستحقة نظير تكاليف التحكيم والنشر لإدارة المجلة وهى ١٠٠ جنيه للأبحاث المحكمة فقط أما المجالات الأخرى فتنتشر مجاناً .
- تحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر ، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها .

جائزة تشجيعية للمساهمات العلمية المتميزة



يقدم مجلس مركز البحوث والمعلومات



أكاديمية السادات للعلوم الإدارية



مركز البحوث والمعلومات

## البحوث الإدارية

مجلة دورية ، ربع سنوية ، علمية ، محكمة  
السنة العشرون العدد الثالث - يوليه ٢٠٠٢

رئيس مجلس الإدارة

أ.د / أمين فؤاد الضرغامى

رئيس التحرير

أ.د / هدى محمد صقر

مدير التحرير

سامى محمد الطوخى

مدرس الإدارة العامة المساعد

الأفراد	المؤسسات	الأشتراكات السنوية :
٤٠ جنيه مصرى	١٠٠ جنيه مصرى	جمهورية مصر العربية ،
٢٠ دولار	٦٠ دولار	الدول العربية والأجنبية :
يتفق عليها مع رئيس تحرير المجلة وفقاً للضوابط المحددة فى هذا الشأن .		الإعلانات :
		عنوان المراسلات ،

السيد الأستاذ الدكتور / رئيس تحرير مجلة البحوث الإدارية وعميد مركز البحوث والمعلومات بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

كورنيش النيل - مدخل العادى - القاهرة ص.ب: ٢٢٢٢ / ت/فاكس : ٢٥٨٤٤٨٧ ، سويتش : ٢٥٨١٠٣٣

Website : [www.sams-ric.edu.eg](http://www.sams-ric.edu.eg)

E-mail : [ric@sams-ric.edu.eg](mailto:ric@sams-ric.edu.eg)

[info@sams-ric.edu.eg](mailto:info@sams-ric.edu.eg)





مستشارو التحرير

- ١ - أ.د. / عاطف صدقي
- ٢ - أ.د. / على لطفى
- ٣ - أ.د. / على عبد المجيد عبده
- ٤ - أ.د. / عادل عبد الحميد عز
- ٥ - أ.د. / يحيى حامد الجمل
- ٦ - أ.د. / عمرو غنائم
- ٧ - أ.د. / محمد كمال أبوهند
- ٨ - أ.د. / سيد محمود الهوارى
- ٩ - أ.د. / على عبد الوهاب
- ١٠ - أ.د. / فريد راضى النجار
- ١١ - أ.د. / حسن محمد غلاب
- ١٢ - أ.د. / مصطفى بهجت عبد المتعال
- ١٣ - أ.د. / محمود سمير طوبار
- ١٤ - أ.د. / شوقي حسين
- ١٥ - أ.د. / العشرى حسين درويش
- ١٦ - أ.د. / منير سالم
- ١٧ - أ.د. / محمد كامل ريجان
- ١٨ - أ.د. / محمود صادق
- ١٩ - أ.د. / صلاح الدين صادق
- ٢٠ - أ.د. / حسن حسنى محمد
- ٢١ - أ.د. / محمد على شبيب
- ٢٢ - أ.د. / سمير رياض هلال
- ٢٣ - أ.د. / أحمد عبد الحليم
- ٢٤ - أ.د. / محمد الحناوى
- ٢٥ - أ.د. / سعيد توفيق عبيد
- ٢٦ - أ.د. / محمد محمد إبراهيم
- ٢٧ - أ.د. / محمد أنس جعفر
- ٢٨ - أ.د. / عايدة سيد خطاب

برئاسة

أ.د. / هدى محمد عزت صقر

عميد مركز البحوث والمعلومات

وعضوية كل من

- أ.د. / محمد كمال السيد أبوهند  
أستاذ متفرغ بقسم العلوم السلوكية وإدارة الأفراد
- أ.د. / أحمد حسين عبد المنعم  
أستاذ متفرغ بقسم الحاسبة وعميد مركز التدريب بالأسكندرية والمشرف على الفرع
- أ.د. / محمد ماهر الصواف  
أستاذ ورئيس قسم الإدارة العامة والمحلية  
والمشرف على قسم القانون الإدارى
- أ.د. / شريف حسن قاسم  
أستاذ ورئيس قسم الاقتصاد
- د. / صفوت على محمد حميدة  
أستاذ مساعد بقسم الرياضيات والإحصاء والتأمين
- د. / مجدى محمد حسن أبو العلا  
أستاذ مساعد بقسم الحاسب الألى وعميد مركز تطوير البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات
- د. / أحمد فهمى أبو القمصان  
أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال
- د. / نيفين إبراهيم غراب  
مدرس بقسم اللغة الإنجليزية

## فى هذا العدد

الصفحة	الموضوع	م
	<b>أفتاحفة العدد :</b>	<b>أولا</b>
٦	* العوافة وئئمفة موارءنا البشرففة أ.ء/ أمفن هؤاء الضرغامف رففس الأكاءفمفة	
٨	* خصائص القوفا البشرففة فى النظم الءفءفة لإءارة الإئئاف أ.ء/ هءف مءمء صقر عمفء مرفز البءوء والمعلوماء	
	<b>بءوء مءكمفة :</b>	<b>ئاففا</b>
١١	* قفاس وئءلفل اءطار عوالء الأوراق المالفة باءءءءام ئمافف ءارءش (ءرافة ئمطفففة على أسهم شركة المئئس والءافا للئأمفن بالبورصة الصرفة)	
٣٦	* A DOUBLE PRIORITY QUEUEING SYSTEM WITH A RENEWABLE SINGLE Dr. ESMAT AYYAD SOLIMAN	
٥٠	* عقاء السففاففة ءرافة مقارئة فى القانوففن المصرف والفرفسف ء/ أشرف ءافرف مففء	
	<b>ملءصاء الرساءل ءافمفة :</b>	<b>ئالئا</b>
١٠٥	* DEVELOPING AN INTELLIGENT MODEL FOR SELECTING THE APPROPRIATE DATA MINING TECHNIQUES FOR A GIVEN BUSINESS APPLICATION MR. ESSAM EFFAT AZER	
	<b>مراءءاء ئقففة للءب :</b>	<b>رافعا</b>
١١٣	* Change ... How to Respond to It Maha Hafez Ahmed, Ph.D.	

## فى هذا العدد

م	الموضوع	الصفحة
خامساً	مقالات :	
١١٥	★ تحديث الموارد البشرية	أ.د. / هدى صقر
١٢٩	★ أزمة الحديبية مناراً لإدارة الأزمات	لواء دكتور/ جمال الدين أحمد حواش
سادساً	أحدث الفتاوى والأحكام الإدارية والتشريعات فى العلوم الإدارية :	
١٣٢	★ تعيين فى الوظائف العامة	ثناء عزت
سابعاً	تراجيم :	
١٤٠	★ النمو المتواصل لصناعة تكنولوجيا المعلومات فى الهند	ترجمة د / هالة توفيق سرور
ثامناً	المؤتمرات والندوات :	
١٤٢	★ منتدى حول الإجارة وآفاقها ومزاياها وقوانينها ( شركة أميان )	
١٤٦	Title: SIAM Conference on Computational Science and Engineering StartDate: 02/09/2003 EndDate: 02/13/2003	
١٤٨	Title: Compliance & Management of Software & Information Assets StartDate: 01/21/2003 EndDate: 01/22/2003	
تاسعاً	أطلالة على الجديد فى النشاط العلمى باكاديمية السادات :	
١٤٩	★ أطلالة على الجديد فى مركز البحوث والمعلومات	
عاشراً	شخصية العدد :	
١٥٠	★ أ.د/ عبد العزيز عباس الشربينى	

## العولمة وتنمية موارءنا البشركة

بقلم  
أ.د / أمراء الضرعامى  
رأس الأكاءمفة

المءرمة والءوءفة والى ءحب العمل أساس النهضة الاقءصاءفة والءكءولوجفة الشاملة .

إن مصر ءمءلك قوف بشرفة ءمفر بالءءرة السرفة على الءعلم والءاقلم واسءعباء الءءفء والمءطور من الءكءولوجفا وءطفف العلم والءلء والمشارءة فى العمل . ءلك القوف الءى إذا أءسن إءاءاءها واسءغالها لأمكن لمصر الاسءغالال الأمءل لموارءها الطبفعفة ، وزفءة قءرءها الءافافسة ءءرفففاً للانءقال إلى مءرلة إءلال الوارءاف فى العفء من الصناءاء ءم إلى الءصءفر والءفاء إلى أسواق المالم المارءى .

من هذا المنءلق ففء على الءامعاء والمؤساء الءلعفمفة المءءلءة عبء كبراً لإءاءاء وءنمفة الكوارء والخبراء الازمة للءعافش مع عصر العولمة والقاءرة على اسءعباء وءطففق وءطوفر كافة أسالفا الإءارة والءكءولوجفا والعلم الءءفء .

وأكاءمفة الساءاء للعلوم الإءرفة بإعبءارها وأءة من أبرز المؤسسات العلمفة فى مصر والى ءضعلع بمسءولفة إءاءاء وءنمفة الكوارء الإءرفة الشافة من ءلال معاور رئفسفة ءمءل فى الءعلم والذى ءنولاه " كلفة الإءارة والمعهد القومى للإءارة العلفا " والءنمفة الإءرفة من ءلال المراكز العلمفة فى الءرفب والاسءشاراء والبءوء والمعلوماء والإءارة المءلفة والبفئفة وءطوفر البرمففاء ونظم المعلوماء .

وءعمء الءولة الأكاءمفة بمزوعها المءءءة فى المءافاءاء المءءلءة فى ءءققف أهءافها الءلعفمفة والءنمفة وربطها بالمءءمع المءلى فى ضوء المءفرفاء المءلفة والعالفة لإءاءاء كوارء بشرفة ءشكل مفر ءافافسة مصر فى عصر العولمة .

لأشك أن مفهوم العولمة وسفءة ءرفة الءارة وانءءا العالم كله لفسفء كءرفة سفرفة . فسفء واقعاً ملموساً ءقره وءءشفه الءول المءءمة ففمما ءءءر منه وءءشاه الءول الءامفة ومفما الءول العربفة ، ولكن فى نفاة الأمر فءل ءطوراً ملموساً لا فمكن الءروب مفه أو الاءزال عنه .

إن العالم عنءما ارءضى ءرفة الءارة وانسافها بفن بلدان العالم . فمما كان مءركه الأساسف هو مسءلءة الءول المءءمة الءى ءفهمفن على مءفرفاء الأمور والءافاففاء الءى ءم ءضمان ءرفة الءارة " اءافففة الءاء بفولاءها المءلءة " وءئاءى بأن الرءوع إلى ءرفة وزالة العواقب الاقءصاءفة فمما ءمءل أساس العالم المءءفر القوف ، ففء أن الءول الءامفة كان لا فء أن ءقف من كل ذلك وقءة مءأنفة ، فلفس فى مءءورها أن ءوقف الءطر الءاهم الءى قء فءءسءها وفطفف باقءصاءفاءها لفزءاء المءفر قءراً فى عالم الأقواء اقءصاءفاً وسفاسفاً وءرففاً ، أو أن ءرفض هذا الواقع وءءزل عنها .

ولء ءءء الءول القوففة فى فرض منءلقهم والذى فقوم فصفة أساسفة على ءءمة مصالهم ءء مسمفاء العولمة والمءءع الكوكبى وأن العالم قرفة سفرفة . وففرها من المافهم الءى ءفض وراءها بشكل ملموس منسق سفءة القوة .

وهذا فءءم علفنا فى أن نفءر أفن ءفن من هذا العالم ؟ والإاءفة بسطاءة أننا نءءر ءء مسمى الءول الءامفة والى لا فءءلها بكلمة أو بشرفة ، ولنا أن نءسال كفف لنا أن ءمءن من كسر ذلك الءءار الضفق الءى ففءف بنا لنءلق إلى رءب الساءة الءى ءضم الءول المءءمة والى لها الصءارة والسفءة فى فرض المنطق والكلمة ؟

وآلاصنا الوءفء هو زفءة قءراءنا الاقءصاءفة من ءلال ءنمفة المزافا الءافافسة الءى فمءلها والى ءءفر القوف البشرفة

## آصصائص القسوى البشءرىة فسى النظم الءءشة لإءارة الإئءاء

بقلم  
أ.ء. / هسءى صقءر  
عمءء مركز البءوء والمعلوماء  
اكاءىمىة الساءاء للعلوم الإءارىة

مقءءسة :

وئعء هءا النظم مءءة أسلوب إءارى للئخلص من الانماط  
المءئائة للئءزون وئاءالى ئءفئض ئكئة الإئءاء ، وقء ئم  
ئطبىق هءا النظم فى قءاءاء صناعىة مءئائة فى الئابان  
وقء ءقءء ءمىعها نءاءا وئمىزا ، ولم ئقءصر ئطبىقه على  
قءاع صناعة السىارات فقء .

العناصر الإرسىة للنظام

١- قصر الوءء الأزم لئءهئز الآلة

Short Set Up Time

٢- عمالة ئمئك المهاراء للقاء بءءة وظائف

Multi Functional Skilled Workers

٣- الرقاءة على الآوءة الكلىة

Total Quality Control

وئوضء الءءول الآلى مقاءنه بىن آصائص نظام الإئءاء

بالبطلىة ونظام الإئءاء الكبىر MPS.

أءركء الءول الصناعىة الكبرى مؤآرا وفى مقءمئها أءمىة  
ئوافر آصائص للقسوى البشءرىة فى النظم الءءشة لإءارة  
الإئءاء وهءا ما ئلاآءظه فىمما ئطلق علىه أسلوب  
JUST in Time (JIT) والمطبق فى بعض الشراكاء الصناعىة  
الكبرى وعلى رأسها شركة ئوئوئا ،والذى ئفئلك ئماما عن نظام  
الإئءاء الكبىر Mass Production System (MPS) الساءء  
فى الولاىاء المئعءة الأمريكىة وؒىرها من الءول .

وقء اءلق كل من Womack , Jones and Ross فى عام

١٩٩٠ على هءا النظام مصطلىء نظام الإئءاء بالبطلىة  
(LPS) Lean Production System.

### المقاءنة بىن نظام الإئءاء بالبطلىة ونظام الإئءاء الكبىر

نظام الإئءاء الكبىر MPS	نظام الإئءاء بالبطلىة	
كبىر	صؒىر	Inventories ءءسم الئءزون
ءولى	قصىر	Set Up Time الزمىن اللازم لئءهئز الآلة
كبىة	صؒىة	Production LOT ءفعاءات الإئءاء
ءولى	قصىر	Production Lead Time الوءء المسءرق فى الإئءاء
عءة أشكال O-T-L-E	على شكل U	Layout of Machines مءطء وضع الآلاء فى المصئع
واءءة	عءىءة	عدد الآلاء الئى قووم ءامل واءء ئئشؒىلها Number of Machines that one Worker Operates
ءامل لءىة المهارة للقاء بوظئمة واءءة	ءامل مئعءء المهاراء للقاء بءءة وظائف	Kind of Workers ئمطء العمالة
أسلوب العئنااء	مراقبىة الآوءة الكلىة	Quality Control مراقبىة الآوءة

- مصنع تويوتا ويقع في مدينة Takaoka ويطبق نظام LPS
- مصنع نومي (NUMMI) ويقع في مدينة Fremont بولاية كاليفورنيا ويطبق نظام LPS وهو مصنع على نمط المشاركة في المخاطر joint Venture بين تويوتا و GM

ولتوضيح أوجه الخلاف بين النظامين في الواقع التطبيقى نعرض الجدول التالى الذى يوضح بعض البيانات الإحصائية لثلاث مصانع لتجميع السيارات وهي (٥٠) مصنع جنرال موتورز ويقع في مدينة Framingham ويطبق نظام MPS

نومي LPS	تويوتا LPS	جنرال موتورز MPS	
١٩	١٦	٣١	عدد الساعات اللازمة لتجميع سيارة
٤٥	٤٥	١٣٥	عيوب التجميع لكل مائة سيارة
٧,٠ م	٤,٨ م	٨,١ م	المساحة اللازمة لتجميع السيارة
يومين	ساعتين	أسبوعين	متوسط المخزون من الأجزاء

تطبيقه مصنع NUMMI لنفس التكنولوجيا المستخدمة في TOYOTA إلا أنه لم يحقق نفس النتائج إلا في عدد عيوب التجميع ، وإن كانت نتائجه تقترب إلى حد كبير في البنود الأخرى خاصة في عدد الساعات اللازمة لتجميع السيارة ، كما يحقق تطور كبير في الفترة الزمنية للمخزون (يومين) عنها في نظام الإنتاج الكبير (أسبوعين) . ويعد ذلك مؤشراً على إمكانية تطبيق هذا النظام خارج اليابان.

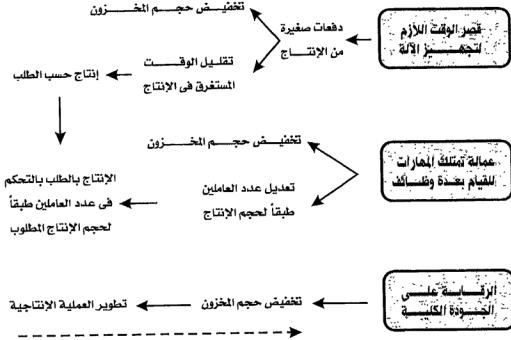
ويستدل من الجدول السابق مايلي :

أولاً ، أن نظام الإنتاج بالطليية LPS يتميز عن النظام التقليدى للإنتاج الكبير بنقص عدد الساعات اللازمة لتجميع المنتج الى النصف ، وبتخفيض حجم المخزون بشارق كبير، كما تصل نسبة عيوب التجميع الى أقل من الثلث . وأيضاً المساحة اللازمة لتجميع السيارة تصل الى النصف تقريباً .

ثانياً ، مدى نجاح أو عدم نجاح نقل نظام LPS وتطبيقه في دول أخرى غير اليابان ، فيلاحظ أنه على الرغم من

(\*) cf. TOYOMICHI YOSHIKAWA, The Lean Production System VS The Mass Production System, YOKOHAMA City University, 1992.

## الإطار المنطقي لنظام الإنتاج بالطلبية LPS



ويتبلور محور التركيز في هذا النظام على كم ونوع القوى البشرية اللازمة لتنفيذ والتي يمكن إستنتاجها وتخصيصها في النتائج التالية ،

أ - إذا استطاع الفرد تقصير الوقت اللازم لوصول المواد اللازمة للإنتاج للألات المختلفة في المصنع أمكن التحكم في دفعات المنتج وتقليل وقت الإنتاج وما يترتب على ذلك من تخفيض حجم المخزون والمساحات اللازمة له وإعمال الأمن والسلامة المطلوبة .

ب - إذا استطاع الفرد تقليل الوقت المستغرق في الإنتاج ، إذن يمكن تنفيذ الإنتاج حسب الطلب .

وعلى الرغم ،

من أن تقليل الوقت اللازم للإنتاج يمكن من تحقيق الإنتاج حسب الطلب إلا أنه لا يتيح إمكانية تغيير عدد العاملين طبقاً لحجم الإنتاج المطلوب .

ونستخلص فيما يلي خصائص الإطار المنطقي لنظام الإنتاج بالطلبية ،

١. صغر حجم المخزون  
a - Small Inventory
٢. صغر دفعات الإنتاج  
a - Small Production Lot
٣. قصر الوقت اللازم لتجهيز الآلة  
a - Short Set Up Time
٤. يقوم العامل بتشغيل أكثر من آتين  
One Worker Operates more Than Two Machines
٥. عمالة تمتلك المهارات للقيام بعدة وظائف  
Multifunctional Skilled Workers
٦. مخطط وضع الآلات في المصنع على شكل حرف U  
The U-Turn layout
٧. الرقابة على الجودة الكلية  
Total Quality Control

ثانياً ، عمالة تمتلك مهارات متعددة تمكنها من القيام بعدة

وظائف Multifunctional Skilled Workers

لذلك ،

إذا أمكن إنتاج أجزاء عالية الجودة فليس هناك حاجة

للمخزون الكبير والعكس صحيح. كما أنه إذا كان حجم المخزون

صغير سرعان ما تنكشف الأجزاء المعيبة ويبدأ العاملين في

البحث عن الأسباب التي أدت إلى هذه العيوب من خلال عمليات

مراقبة الجودة الكلية المستمرة .

ومن ثم ،

فإن نظام الإنتاج بالطليبة JIT او LPS يؤدي إلى إنتاج

عال الجودة .

ولكن ،

إذا ما تم تدريب العاملين لاكتساب مهارات متعددة فإنه

يمكن تعديل وتغيير عدد العاملين اللازمين للقيام بحجم الإنتاج المطلوب فعلاً.

ولهذا ،

فإن نظام الإنتاج بالطلب (LPS/JIT) يتيح معدلات

إنتاجية عالية للعاملين حتى في أوقات نقص الطلب على المنتج

وذلك بالتحكم في كم العمالة اللازمة للإنتاج المطلوب .

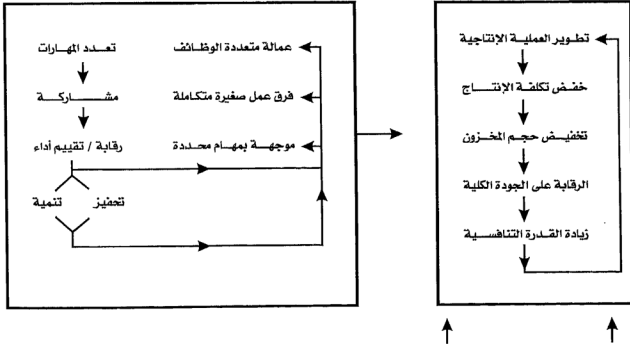
وذلك بتوافر شرطين أساسيين هما ،

أولاً ، تقليل الوقت المستغرق في الإنتاج

Short Production Lead Time

## الخلاصة

### المتغيرات الحاكمة



أي أن النظام المتطورة لإدارة الإنتاج تعتمد على التطوير النوعي للقوى البشرية المستخدمة



## قياس وتحليل أخطار عوائد الأوراق المالية باستخدام نماذج جارتش

(دراسة تطبيقية على إسهام شركة المهندس والدلائل للتأمين بالبورصة المصرية) د/ سناء محمد على هلال

إعداد  
أستاذ مساعد بكلية  
التجارة وإدارة الأعمال  
جامعة حلوان

## مقدمة:

تقتل الأخطار المالية من الأخطار التي لم تتعامل معها أسواق التأمين العربية، وأن كانت من المواضيع الهامة شأنها شأن الأخطار الأخرى. وقد حظيت الأخطار المالية باهتمام كبير من جانب أسواق التأمين بالدول المتقدمة، من حيث تحليل وقياس الخطر والبحث في أساليب وأدوات إدارة الخطر للوصول إلى السياسة المناسبة للحد من خسائر مثل هذه الأخطار. ومدى إمكانية مساهمة شركات التأمين في تغطيتها، بينما تجاهلت شركات التأمين بالدول العربية ومنها مصر هذه الأنواع من الأخطار لصعوبة قياسها من جانب وجسامتها الخسائر المترتبة عليها من جانب آخر.

ألا أن دراسة وتحليل هذه الأخطار أصبحت ضرورة تفرض نفسها على السوق التأميني لتغطيتها أو إدارتها في ظل اتفاقية الجات للخدمات المالية، حيث ستمثل هذه الأخطار سوق مفتوح لشركات التأمين الأجنبية ويدون منافس من شركات السوق الوطنية، وسواء كانت هذه الأخطار يمكن تغطيتها تأمينياً أو الاستعانة بسياسات إدارة الخطر لتغطيتها، فإن دراسة وتحليل وقياس هذه الأخطار تعتبر ضرورة اقتصادية في ظل المتغيرات العالمية التي نحن بصدد مواجهاتها، لما لها من تأثير مباشر على الاستثمار وعوائد الاستثمار في سوق المال أو البورصة. ومما لاشك فيه أن البورصة لها دوراً اقتصادياً نشطاً على مستوى العالم منذ زمن بعيد، كما كان لسوق المال دور نشط وهام في الاقتصاد المصري منذ نشأته عام ١٨٨٢، والذي بلغ عام ١٩٥٧ درجة عالية من النشاط، ألا أن هذا النشاط تراجع نتيجة للتحويل الاشتراكي الذي صاحب بداية الستينات، ليعود مرة أخرى عام ١٩٨٠ مع بداية الانفتاح الاقتصادي وإنشاء الهيئة العامة لسوق المال في مصر، ووباك ذلك قانون سوق المال رقم ٩٥ لسنة ١٩٩٥ المنظم لعمل البورصة (مئير ١٩٩٩)، واستهدف تنمية سوق رأس المال، والذي أدى إلى زيادة نشاط البورصة.

وقد ترتب على ظهور السوق المالية والبورصة من جديد، ظهور الأخطار المصاحبة لها، وبالتالي زيادة الحاجة الملحة سواء لطراح الأسهم أو المستثمرين إلى معرفة القيمة الحقيقية لهذا السهم أو الورقة المالية المتداولة في البورصة،

والذي يرتبط بالعائد والمخاطرة المتمثلة في درجة تقلب العائد أو احتمال اختلاف العائد الفعلي عما كان متوقعاً، والذي يؤثر بدوره في إقبال أو امتناع المستثمر عن شراء الأسهم، مما يدعم أو يهز أصول الشركة الطارحة لهذه الأسهم، ولهذا ظهرت الحاجة الملحة لدى المتعاملين في البورصة إلى تحليل وقياس الخطر المصاحب لأبواب الأوراق المالية المتداولة في البورصة، لما لها من تأثير على المركز المالي لهذه الشركات، وبالتالي آثارها الاقتصادية على المجتمع بأكمله.

## هدف البحث وأهميته:

كان لدخول بعض شركات التأمين المصرية البورصة، وما يعمله ذلك من مخاطر أو خسائر غير متوقعة، قد تؤدي إلى اهتزاز المركز المالي لهذه الشركات، نتيجة إلى عدم قدرتهم على الإبقاء بالتزاماتهم تجاه حملة الوثائق من جانب، وضياح أموال أصحاب رؤوس الأموال من جانب آخر، أمر يفرض ضرورة تناول هذه الأخطار بالتحليل والقياس، وكسر التجاهل المرسوم عليها. خاصة إذا وضعنا في الاعتبار أن هذه الشركات شركات خدمية تهدفها تغطية التزامات الشركات المؤمنة تجاه المؤمن لهم عند تحقق الخسارة، وأصولها تتوزع بين حملة الوثائق وأصحاب رؤوس الأموال، واهتزاز قيمة هذه الأسهم المطروحة تعنى اهتزاز قيمة أصول هذه الشركات وبالتالي اهتزاز المركز المالي لها وربما إفلاسها.

يهدف هذا البحث إلى تحليل وقياس الأخطار المصاحبة للتغيرات في قيمة الأسهم المطروحة من جانب الشركات، والتي ترتبط بالعائد والمخاطرة المتمثلة في درجة تقلب العائد أو احتمال اختلاف العائد الفعلي عما كان متوقعاً، وما تتضمنه حركة عوائد الأسهم من أرباح جيدة أو سيئة تؤثر على المركز المالي للشركات الطارحة للأسهم، وعلى استثمارات المستثمرين.

وتكمن أهمية البحث في طبيعته الأخطار التي سيتم تحليلها وقياسها من جانب، والنماذج الحديثة لتحليل هذه الأخطار المالية- نماذج ارتش وجارتش ARCH & GARCH Model - من جانب آخر مما يمكن الشركات من التعامل مع هذه الأخطار من خلال سياسات إدارة الخطر

حجم التقلبات أو الخطر ، وبالتالي تنشأ اتجاه للخطر يمكن التنبؤ به ، وقد يتولد عن ذلك تأخير للرافعة ، وقد لا يتولد (Alexander 2001) Leverage effect ويهدف هذا التقسيم إلى قياس الخطر في العائد الاستثماري للأصول المالية في سوق المال ، من خلال نماذج ارتش وجارتش ARCH & GARCH Model . والتي يستعين بها البحث في تحليل العائد الاستثماري على الأسهم لشركات التأمين في سوق المال بمصر .

يعتبر العائد المتوقع والخطر ، المتغيرين الأساسيين اللازمين للقرار الاستثماري ، كما أنهما يؤثران على تقدير القيمة الحقيقية للأصول في السوق المالي ، وقد يصعب الوثوق في نتائج استخلاص للعائد بناء على تحليل وقياس الأخطار المسببة لهذا العائد من خلال نماذج الانحدار  $y_i = \Phi x_i + \varepsilon_i$  (O.L.S) Ordinary Least Square ، والتي تفترض  $\varepsilon_i \sim N(0, \sigma^2)$  ، حيث  $\varepsilon_i$  حد الخطأ العشوائي متوسطه  $E(\varepsilon_i) = 0$  ، وتباينه  $\sigma^2 = cov\{\varepsilon_i, \varepsilon_j\} = 0$  غير مرتبطين أي أن  $i \neq j$  ،  $i = 1, \dots, n$  ، ومرجعية ذلك التقبل المستمر في العائد (Alexander 1980, Robert 2000) ، قد لا يتوفر في حد خطاها العشوائي هذه الافتراضات ، وبالتالي تباين الخطأ العشوائي يكون غير ثابت أي بمعنى أنه يتغير من فترة لأخرى ، يعني ظل هذه الفرضية يكون  $\varepsilon_i \sim N(0, h_i^2)$  حيث  $h_i^2$  تمثل تباين الخطأ العشوائي الشروط . مما تتطلب تطوير النماذج ذات الفروض الكلاسيكية ، لنماذج أكثر قدره لتحليل الخطر المصاحب للأسهم أو تحديد قيمته ، وبالتالي بالعائد المصاحب للتغيرات الزمنية الغير متوقعة ، وبالتالي تأتي التقديرات أكثر دقة في تصديق التغيرات الغير متوقعة للأخطار ، حيث أن المعلومات المقدرة تكون أكثر دقة إذا تم التعامل مع التغيرات الغير ثابتة (Heteroskedasticity in the errors) بطريقة مناسبة (Terence 1999, Kerry 2000, Robert & Monnice 2000) . وهي ما عرفت بنماذج الأخطار المتماثلة والأخطار غير المتماثلة . والتقدير بالذكر أن الخطر في هذه النماذج يقدر على أساس السجل التاريخي السابق للتقلبات أو الخطر أي بمعنى آخر يعتمد التقدير على تاريخ الخطر من خلال دراسة التقلبات السابقة في الأسعار . مما يزيد قدرتها على تحليل وقياس الخطر بدرجة عالية من الدقة

المناسبة . وتتسم هذه النماذج بدرجة عالية من الدقة في التحليل والقياس لأخطار - volatility - العوائد ، مما أعطها أهمية وشيوعاً ، حيث أصبحت من أكثر الأساليب استخداماً بين أساليب القياس المختلفة (Robert & Monnice 2002, Alexander 2002) .

#### بيانات البحث :

أخطار سوق رأس المال هو مجال اهتمامنا وتركز الدراسة على تحليل وقياس الأخطار المالية بسوق المال للبورصة المصرية لبيانات اليومية لأسهم شركة المهندس ودلتا للتأمين من فترة ١/١ - ٢٠٠٠ / ١٢ / ٢٠٠١ .

#### خطة البحث :

- التعريف بالأخطار المالية .
- التعريف بأساليب ونماذج قياس الخطر المالي .
- اختبار وتحليل البيانات .
- استخدام نماذج ARCH & GARCH للأخطار المتماثلة وغير المتماثلة في تحليل وقياس الخطر .
- نتائج وتوصيات البحث .

#### الأخطار المالية ونماذج الأخطار المالية :

##### (Financial Risk Models)

هناك العديد من الأخطار المالية وعلى سبيل المثال مخاطر التوقف عن السداد Default Risk ، مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk ، مخاطر القوة الشرائية Exchange Rate Risk ومخاطر السوق Market Risks . وقد اتجه البعض إلى تقسيم الأخطار المالية إلى مخاطر منتظمة أو عامة Systematic ، ومخاطر غير منتظمة أو خاصة Asystematic (Hull 1986, Francis 1986, Alexander 1980) . والهدف من هذا التقسيم هو تسعير الأصول الرأسمالية ، وذلك من خلال نماذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM model (The Capital Asset Pricing Model) . كما أتجه البعض الآخر (Engle 1982, Zakoian 1994, Nelson 1990, Engle & Ng 1993) إلى تقسيم الأخطار المالية ، إلى أخطار متماثلة Symmetric ، وهي أخطار تتماثل في حجم التقلبات دون تحديد لاتجاه الخطر ، وأخطار غير متماثلة Asymmetric وهي أخطار لا تتماثل فيها

ARCH(p):

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = \omega + a_1 \varepsilon_{t-1}^2 + \dots + a_p \varepsilon_{t-p}^2$$

$$\omega > 0, a_1, \dots, a_p \geq 0$$

والنموذج في صورته المبسطة حيث  $p = 1$  كمايلي،

ARCH (1):

$$R_t = c + \Phi X_t + \varepsilon_t$$

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = \omega + a_1 \varepsilon_{t-1}^2$$

$$\omega > 0, a_1 \geq 0$$

حيث ،

$h_t^2$  والتباين المشروط

$\alpha_1$  معلمه ارتش للايردات ARCH return coefficient

وقد قام (Bollerslev 1986 , 1987) بوضع

النموذج العام لنموذج Engle والمعروف بالنموذج

العام للارتباط الذاتي والتباين المشروط

(GARCH) General Autoregressive Conditional

Heteroskedasticity وهذا النموذج يشتمل على الارتباط

الذاتي برتبته (q) autoregressive term بالإضافة إلى

المتوسط المتحرك Moving Average term برتبته (p) ، والصيغة

العامه لمعادلة التباين المشروط للنموذج ،

GARCH (p,q)

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = \omega + a_1 \varepsilon_{t-1}^2 + \dots + a_p \varepsilon_{t-p}^2 + \beta_1 h_{t-1}^2 + \dots + \beta_q h_{t-q}^2$$

$$\omega > 0, a_1, \dots, a_p \geq 0, \beta_1, \dots, \beta_q \geq 0$$

والصوره المبسطة للنموذج حيث  $q=1$  ,  $p=1$  كمايلي ،

GARCH (1,1)

$$R_t = c + \Phi X_t + \varepsilon_t$$

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = \omega + a_1 \varepsilon_{t-1}^2 + \beta_1 h_{t-1}^2$$

$$\omega > 0, a_1, \beta_1 \geq 0$$

حيث :  $\alpha_1$  معلمه جارتش للايردات

coefficient return GARCH

$\beta_1$  فهي معلمه المدى GARCH lag coefficient

أهم ما يميز سمات خصائص نماذج ARCH و GARCH تعاملها

مع الأخطار المتماثلة كقيمه مطلقه بغض النظر الإشارة إلى

تحميلها . أي بمعنى لا تحدد طبيعة الهزات التي تتعرض لها

الأسهم سواء ايجابية أو سلبية، والمضاجئات الجيدة لها نفس

(Bollerslev1987,Alexander 2000, Robert 2000).

والجدير بالذكر ان هذه النماذج تنقسم إلى معادلتين ،

- معادلة المتوسط المشروط conditional mean equation

(  $R_t = c + \Phi X_t + \varepsilon_t$  ) وهي عبارة عن المعادلة التقليدية

التي تمثل التغيرات المستقلة أو الخارجية exogenous

variables مع حد الخطأ error-term .

- معادلة التباين المشروط conditional variance equation ( $h_t^2$ )

فتختلف مكوناتها سواء لنماذج الأخطار المتماثلة وغير المتماثلة،

وأهم مكوناتها كما يلي ،

•  $\omega$  متوسط التقلبات على المدى الطويل .

• الأنباء عن التقلبات من الفترة السابقة ، تقاس بفترة

تباطؤ لربعات جد الخطأ من معادلة المتوسط  $\varepsilon_{t-1}^2$

(The ARCH term).

• التباين المقدّر (المتبأ به ) للحد السابقيه  $h_{t-1}^2$

(The GARCH term) .

• حد الخطأ المعياري بفترة تباطؤ واحدة  $\frac{\varepsilon_{t-1}}{h_{t-1}}$

(. the EGARCH term) . ومعادلة التباين المشروط

هي المعادلة تمثل التقلبات الغير متوقعه لأيردات الأسهم ،

والتي سنخصصها بالتوضيح في النماذج التالية ،

- نماذج الأخطار المتماثلة symmetric Models ،

هي نماذج لتحديد وقياس الخطر ، دون تحديد

اتجاه هذا الخطر إيجابى أم سلبى

( Marno 2000 , Alexander 1995 ) ، وأنجل أول من اقترح

نموذج الارتباط الذاتي وعدم ثبات الأخطاء المشروطة

Autoregressive Conditional Heteroskedasticity

(1987 Engle) ، وهو ما يعرف ، بنموذج ارتش ARCH

Model ومن أهم سمات هذا النموذج معالجته

لتباين النموذج المشروط Conditional Variance ،

حيث يشتمل النموذج على المتوسط المتحرك برتبته (p) -

تمثل الرتبة order فترات التباطؤ أو الفترات السابقة

- والصيغة العامة لمعادلة التباين المشروط للنموذج

(Engle 1982 , 1984) كالتالي ،

الشركات دوراً هاماً في تقدير وتغير القيمة الحقيقية لأصول هذه الشركات في السوق المالي. ويقاس الخطر باستخدام نماذج ارتش على أساس السجل التاريخي السابق للتقلبات (الخطر) أي على تاريخ الخطر، وذلك من خلال دراسة التقلبات السابقة في الأسعار (Lo 1991, Alexander 2001, 2002). مع معالجة التباين المشروط وهو ما أعطى لهذه النماذج أهمية بين المحللين والباحثين لدقة قياس وتحليل الخطر. فأصبحت من أكثر الأساليب استخداماً بين أساليب القياس المختلفة (Robert 2000, Figlewski 1994).

ويستعين البحث بنماذج ARCH لقياس الأخطار المتماثلة وغير المتماثلة وذلك من خلال الخطوات التالية :

(أولاً : تحديد العائد :

تتسم أسعار الأصول المالية بالتباين خلال فترة زمنية قصيرة ، كما تتسم أحياناً بعدم خطيتها ، ولهذا فإن التغير النسبي في الأسعار يقاس عادة بالطرق في الأسعار. وفي شكل لوغاريتمي أحياناً ، ويقتض أنهما ستكون موزعه طبيعياً (1993 ، 1991 ، 2000 ، 2001) ، وبناء على ذلك يمكن تحديد إيرادات الأسهم لكل من شركتي المهندس والدلتا كميالي :

$$r_t = \frac{P_t - P_{t-1}}{P_{t-1}}$$

حيث

$P_t$  سعر السهم خلال اليوم

$P_{t-1}$  سعر السهم خلال اليوم السابق

ثانياً : اختبارات الفروض الخاصة بحد الخطأ .

يتم تحليل بيانات حد الخطأ من خلال الاختبارات التالية ،  
• الرسوم البيانية لإيرادات الأسهم وحد العشوائي لتحديد حجم التقلبات المتواجده بها .

• اختبار الارتباط الذاتي SCLM Test (Residual Tests / Serial Correlation Test)

هذا الاختبار ينتمي إلى اختبارات العينه ذات الحجم الكبير والمعروفه باختبارات (LM)

Lagrange Multiplier ويتم الاختبار في ظل فرضيه العدم Null hypothesis عدم وجود ارتباط ذاتي لمترات مبطه في رتبته q (Dozhaak 1990, Mackinnon 1993) (Wooldridge 1997)

تأثير المقاجنات السيئة بالنسبة لهذه النماذج . أي أن نماذج ARCH و GARCH نماذج تعدد وجود الخطر بشكل مطلق ، دون النظر إلى المقاجنات المرتبطة بهذا الخطر هل هي ايجابية أم سلبية ، وذلك من خلال الاشارة (Marno 2000). أما النماذج غير متماثلة نماذج اشتقت من نماذج ARCH و GARCH ومن هذه النماذج ، النموذج الأساسي exponential GARCH model (Nelson 1990, 1991)

ونموذج threshold ARCH (Zakoian 1994 , Ding 1993) model, TARCH ، وهي نماذج حازت بالأهتمام لتوضيحها تأثير اختلاف الأنباء الجيده والسئيه على التقلبات المستقبلية وهذا يشكل أهمية للأسواق الماليه . وهذا أهم مايميز النماذج غير متماثلة (Marno 2000) ، فمن الملاحظ أن حركة انخفاض أسعار الأسهم في السوق ، يتبعها تقلبات مرتفعه ، عن التقلبات التي تصاحب حركة ارتفاع الأسعار ، ويستخدم البحث نموذج EGARCH لقياس هذه الظاهره ، وتأثيرها على منحني الأنباء ومدى استجايته للأنباء الجيده والسئيه (Engle , Ng 1993) من خلال الصيغه المبسطه للنموذج التالي :

$$EGARCH(1,1)$$

$$R_t = c + \Phi x_t + \varepsilon_t$$

$$\log h_t^2 = \omega + \alpha \left| \frac{\varepsilon_{t-1}}{h_{t-1}} \right| + \gamma \frac{\varepsilon_{t-1}}{h_{t-1}} + \beta_1 \log h_{t-1}^2$$

حيث  $\gamma$  معلمه الأنباء الجيده والسئيه .  
 $\frac{\varepsilon_{t-1}}{h_{t-1}}$  حد الخطأ المعياري بفترة تطايع واحدة .

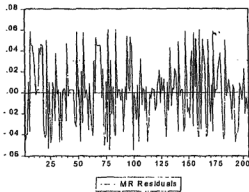
والجدير بالذكر أن الأهتمام بهذا الفرع من الاخطار ترتب عليه مزيد من التطوير في النماذج بحيث أصبحت تشكل عائلة تسمى بأبناء ارتش ARCH'Children ، أو نماذج الخطر (Robert 2000) . وقد أستخدمت هذه النماذج في مختلف فروع الاقتصاد القياسي ، وخاصة في تحليل السلاسل الزمنية الماليه (Bollerslev 1992, Bollerslev & Kenneth 1994) .

تحليل البيانات وتطبيق النموذج ،  
تلعب الأخطار والتقلبات المصاحبه لعوائد وإيرادات أسهم

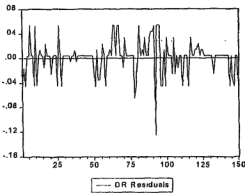
(رسم ١)

تقلبات الحد العشوائي

لأيرادات أسهم شركة المهندس والدلتا للتأمين  
تقلبات الحد العشوائي لأيرادات أسهم شركة المهندس



تقلبات الحد العشوائي لأيرادات أسهم شركة الدلتا



- الأحادي الصادي يمثل إيرادات شركتي المهندس والدلتا.

- الأحادي السيني يمثل مفرقات شركتي المهندس والدلتا.

يتضح من الرسم السابق ، أن هناك تقلبات في إيرادات كلاً من شركتي المهندس والدلتا ، وإن كانت تبدو في شكل تجمعات أو تكتلات واضحة في شركة المهندس عنها في شركة الدلتا . وهو ما يعني عدم توفر الثبات بقبائين هذه البيانات وعدم اتباعها للتوزيع الطبيعي ، وهو ما يؤكد النتائج التالية ،

• اختبار عدم ثبات التباين المشروط ARCH LM test  
(Residual Tests / Autoregressive Conditional Heteroskedasticity Test)

يتم الاختبار بناءً على فرضية عدم وجود ARCH ، أي عدم وجود ARCH ، وذلك لفترات مبطأة تصل إلى p (Engle 1982 1984 , Engle & Kozicki 1993)

• اختبار الاعتدالية (JB) test  
(Residual Tests / Normality Test)

هذا الاختبار يوفر بعض المؤشرات الإحصائية التي تساعد في التعرف على طبيعته البيانات وخصائصها مثل المتوسط Mean الالتواء Skewness ، والتضيق Kurtosis ، بالإضافة إلى تحديد مدى اعتدالية البيانات (تتبع التوزيع الطبيعي) Jarque-Bera test ، وذلك في ظل فرضية عدم أن الأخطاء أو الحدود العشوائية تتبع التوزيع الطبيعي ، (Mills 1995 , Pagan 1989 , Bera 1984 , 1993)

ثالثاً : استخدام نماذج الأخطار المتماثلة Symmetric Models ، وتهدف النماذج تحديد حجم الأخطار ، وتحديد ما إذا كان هناك تقلبات حادة أو قويه أم لا ، ذلك بالاستعانة ARCH و GARCH ، واختيار النموذج الأكثر ملائمة للبيانات ، باستخدام Bollerslev 1992 1994 ، Log-Likelihood (Kaili 2001 , White 1989)

رابعاً : استخدام نماذج الأخطار غير المتماثلة Asymmetric Models

لتحديد وقياس وتحليل اتجاه حركة الأخطار من خلال EGARCH Model (Kroner 1998 , Terence 1999 , Kerry 2000 , Maron 2000 , Alexandrer 2001)

تأخير تحليل البيانات ،

تحليل واختبار إيرادات الأسهم ،

يتم الاستعانة بالرسم لتوضيح مدى توفر الفروض الخاصة بالحد العشوائي ، وذلك لضمان معنوية التقديرات والوقوف بها . وتحليل بيانات إيرادات الأسهم لكل من شركة المهندس للتأمين (MR) ، وشركة الدلتا للتأمين (DR) يتضح وجود تقلبات واضحة في إيرادات كلاً من الشركتين ومن ثم هناك تقلبات واضحة في الحد العشوائي لأيرادات ، وهو ما يعني عدم ثبات التباين بين الفترات الزمنية المختلفة للحد العشوائي لأيرادات كل من الشركتين ، والرسم التالي يوضح ذلك ،

جدول (١)  
نتائج اختبارات فروض حد الخطأ لشركة المهندسين والداتا للتأمين

GARCH(1,2)	GARCH(2,1)	GARCH(1,1)	GARCH(2)	GARCH(1)	GARCH(0,0)	المهندسين
-	-	-	-	-	3,529 [0,171]	S.C (2)
0,4474 [0,799]	0,5929 [0,743]	1,9673 [0,374]	0,4436 [0,801]	0,2815 [0,869]	7,461 [0,024]	ARCH(2)
5,8772 [0,922]	6,2810 [0,901]	6,8152 [0,869]	11,375 [0,497]	10,842 [0,544] 2	0,1545 [0,024]	ARCH(12)
0,1813	0,1519	0,2014	0,1263	0,128	0,222	Skewness
2,337 (1,951)	2,3519	2,331	2,3415	2,337	2,282	Kurtosis
4,857 [0,088]	4,358 [0,113]	5,182 [0,0749]	4,228 [0,121]	4,298 [0,116]	6,046 [0,040]	Normality JB
						الداتا
-	-	-	-	-	0,061 [0,970]	S.C (2)
0,1799 [0,9139]	0,2865 [0,867]	0,39779 [0,819]	0,6078 [0,738]	0,1129 [0,945]	12,092 [0,002]	ARCH(2)
10,0749 [0,609]	9,7006 [0,642]	8,9314 [0,708]	13,2875 [0,348]	19,4076 [0,089]	26,2064 [0,010]	ARCH(12)
0-,825	0-,822	0-,8051	0-,637	0-,553	0-,705	Skewness
4,301	4,563	4,4500	4,177	4,047	5,505	Kurtosis
27,581 [0,001]	32,160 [0,001]	31,418 [0,001]	18,819 [0,001]	14,497 [0,001]	51,685 [0,000]	Normality JB

## استخدام نماذج الاخطار المتماثلة Symmetric Models

تعتبر  $\beta_1$  و  $\alpha_1$  معلمات نماذج الخطر GARCH و ARCH، ومن الطبيعي في الأسواق المالية أن تتجاوز  $\beta_1$  GARCH lag coefficient 0.70 بينما  $\alpha_1$  -Coefficient return GARCH- غالباً ما تكون أصغر من ٠.٢٥، وحجم هذه العلامات تحدّد نتائج التقلبات والخطر في السلسلة الزمنية، بينما  $\omega$  تتصدّد متوسط التقلبات على المدى الطويل long term average of volatility. فإذا كانت السلسلة الزمنية لمتّره طويلة من سنوات أو شهور أو أيام فمن المتوقع أن يكون التقدير المصاحب لـ  $\omega$  مرتفع، وعندما يقترب مجموع العلامات  $\beta_1$  و  $\alpha_1$  من الواحد تقريباً، يعني وجود خطر أو تقلبات متّاجئه volatility shocks، وهذه التقلبات تكون متكرّره وقد تأخذ شكل مجموعات أو تكتلات cluster، كما تهدف معلمات هذه النماذج الأمساك بالخطر وتحديدّه وذلك من خلال قياس قوّه تأثير تقلبات الإيرادات السابّقه والغير متوقّعه من جانب، وقياس حجم تواجد الخطر من جانب آخر، ونخلص ممّا سبق إلى معلّمه  $\omega$  تقيس متوسط تأخّر التقلبات والأخطار السابّقه الغير متوقّعه على الإيرادات، بينما العلامات  $\beta_1$  و  $\alpha_1$  تقيس حجم وجود هذه الأخطار والتقلبات. حيث معلّمه الإيراد  $\alpha_1$  توضّح أثر التقلبات من حيث سرعة تأخيرها، ومن حيث حدّتها على حركة السوق، أي أن  $\alpha_1$  مقياس لسرعه تأثير التقلبات على حركة السوق أمّا المعلّمه  $\beta_1$  فهي معلّمه المدى أو متّره أو مدّه تواجد الخطر أو التقلبات، وكلما زادت قيمتها، زادت الفترة المطلوبة لإنهاء تأثير هذه التقلبات.

(Terence 1999, Namo 2000, Alexander 2001 2002)

توضّح المؤشّرات السابّقه أن بيانات حدود الخطأ بالنسبة للسلسلة الزمنية المالية لبيانات أسهم شركة المهندس والدلتا عند قيم التباين مع استخدام النموذج GARCH(0.0) أو OLS، حيث اختصار ARCH معنوي لكل من الشركتين ( $p\text{-value} < 0.05$ ) سواء لمتّرتين ١٢ متّره، كما أنه يشير إلى وجود أنواء وتدب peaknss ببيانات الشركتين وإن كانت بيانات شركه الدلتا أكبر أنواء وأكثر تدب spiky، وذلك من خلال اختبار الاتواء Skewness والتفرطح Kurtosis، أمّا بالنسبة لمدى اعتداليه البيانات فإن اختبار الاعتداليه JB معنوي ( $p\text{-value} < 0.05$ ) يوضّح أيضاً افتقار بيانات حدود الخطأ إلى الاعتداليه سواء بالنسبة لشركه المهندس أو شركه الدلتا، فالبيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وطريقتي التوزيع ذي سماكه (Mills, Hull 1997, Terence 1999)

وينطبق نماذج GARCH و ARCH على نفس البيانات، يتضح قدرتها على علاج هذه المشكله لشركه المهندس، فتصبح البيانات معتدله، ويؤكد ذلك اختبار JB الغير معنوي لكافه النماذج، أمّا بيانات شركه الدلتا فقد أصبحت أكثر اقتراباً من الاعتداليه مما كانت عليه وذلك واضعاً من قيمه JB حيث قيمتها أقلّ من عدم المعنويه، وإن ظلت - وهذا ليس بغريب - غير معتدله وذات طرفين سمكين fat tail وغير متماثله Asymmetric (Bera 1981, McCulloch 1997, Mamo 2000)

الآن هذه النماذج نجحت في معالجته مشكله عدم الثبات في التباين لبيانات كلاً من الشركتين، فاختصار ARCH غير معنوي في جميع النماذج ( $p\text{-value} > 0.05$ ) لكل من الشركتين. وهو ما يؤكّد قدره نماذج GARCH و ARCH على توفير الثبات بالتباين المشروط، وهو ما يعطى دفعه أكبر في تقديرات هذه النماذج وقدرتها على تحديد الخطر بشكل أدقّ والأمساك به، بالرغم من أن توزيع حد الخطأ مازال ذي طريقتي سمكين، وبه تدب كما في بيانات شركه الدلتا (Bera 1993, Terence 1999)

جدول (٢)

تأخير تحليل إخطار إيرادات أسهم لشركة المهندس والدلتا للتأمين

باستخدام نماذج GARCH &amp; ARCH

GARCH(1,2)	GARCH(2,1)	GARCH(1,1)	GARCH(2)	GARCH(1)	GARCH(0,0)	المعامل
0-,003 [0,125]	0-,003 [0,114]	0-,003 [0,101]	0-,003 [0,070]	0-,003 [0,079]	0-,002 [0,205]	C
0,1237 [0,091]	0,1078 [0,137]	0,1276 [0,082]	0,1035 [0,142]	0,1055 [0,196]	0,1545 [0,042]	MR <sub>t-1</sub>
0,0001 [0,197]	0,00004 [0,430]	0,00006 [0,258]	0,00006 [0,001]	0,00006 [0,001]	-	$\omega$
0,1765 [0,014]	0,2615 [0,021]	0,1620 [0,035]	0,3027 [0,003]	0,3231 [0,001]	-	$\alpha_1$
-	0-,1980 [0,024]	-	0,2426 [0,024]	-	-	$\alpha_2$
0,5085 [0,022]	0,9790 [0,031]	0,8293 [0,001]	-	-	-	$\beta_1$
0,3209 [0,004]	-	-	-	-	-	$\beta_2$
1,0059	1,0125	0,9913	-	-	-	$\sum(\alpha_i + \beta_i)$
427,5478	428,0198	427,2096	427,5527	427,5163	423,4424	Log-L
						المعامل
0-,004 [0,022]	0-,003 [0,030]	0-,004 [0,049]	0-,004 [0,032]	0-,004 [0,044]	0-,002 [0,229]	C
0,0001 [0,042]	0,0001 [0,138]	0,0001 [0,089]	0,0005 [0,002]	0,0005 [0,001]	-	$\omega$
0,3049 [0,034]	0,2655 [0,042]	0,3094 [0,001]	0,3342 [0,040]	0,3633 [0,020]	-	$\alpha_1$
-	0,1980 [0,007]	-	0,3022 [0,002]	-	-	$\alpha_2$
0,2016 [0,030]	0,6470 [0,005]	0,6739 [0,001]	-	-	-	$\beta_1$
0,4979 [0,012]	-	-	-	-	-	$\beta_2$
1,0044	1,1105	0,9833	-	-	-	$\sum(\alpha_i + \beta_i)$
341,1930	340,4036	339,3040	337,0134	335,0827	325,3127	Log-L

جميع الاختبارات عند مستوى معنوية 5%

\* P ≤ 0.05

نموذج OLS يستبدل GARCH (0,0)



النموذج الأكثر ملائمة للبيانات يكون (2.1) GARCH لأنه يمثل أعلى قيمة لـ  $\text{Log-L}$  (428.0198) من قيم النماذج الأخرى، أما بالنسبة لشركة الدلتا تتراوح معاملات نماذج بيانات أيراداتهما (1.1) GARCH، (2.1) GARCH، (1.2) GARCH - ٠,٩٨٣٣، ١,٠٠٤٤، ١,١١٠٥ على الترتيب، ولأختيار النموذج الأكثر ملائمة للبيانات يكون (1.2) GARCH لأنه يمثل أعلى قيمه ٢٤١,١٩٢٠  $\text{Log-L}$  من قيم النماذج الأخرى، وهو ما يعني أن النموذج الذي يعمل أعلى قيمه أكبر لـ  $\text{Log-L}$  يكون أكثر قدرة على الأسماك بالخطر، وذلك لكفائته في الحد من عدم ثبات التباين بالبيانات عن النماذج الأخرى، مما يجعل التقديرات للنموذج المقترح أكثر دقة ويقترب من الواقع أو من التقديرات الحقيقية من أي نموذج آخر

(White 1982, Terence 1999, Kerry 2000)

ويوضح النموذج المقترح لتحليل أخطار الأيرادات بالنسبة لشركة المهندس عن الفترة (١/١/٢٠٠٠ - ١٢/١٢/٢٠١١)، وقد استخدم فترة تباطيء واحدة مع معادلة المتوسط لألغاء الارتباط ذاتي المتواجد ببيانات بالأيرادات

GARCH (2,1)

$$R_t = -0.003 + 0.1078 MR_{t-1} + \varepsilon_t$$

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = 0.00004 + 0.2615 \varepsilon_{t-1}^2$$

$$- 0.1980 \varepsilon_{t-2}^2 + 0.9790 h_{t-1}^2$$

أما النموذج المقترح لتحليل أخطار الأيرادات بالنسبة لشركة الدلتا عن الفترة (1.2) GARCH (١/١/٢٠٠٠ - ١٢/١٢/٢٠١١) والنموذج لا يحتاج أي فترات تباطيء لمعادلة المتوسط، لعدم وجود ارتباط ذاتي ببيانات الأيرادات.

GARCH (1,2)

$$R_t = -0.004 + \varepsilon_t$$

$$h_t^2 = \text{Var}(\varepsilon_t) = 0.0001 + 0.3049 \varepsilon_{t-1}^2$$

$$+ 0.2016 h_{t-1}^2 + 0.4979 h_{t-2}^2$$

بتطبيق نماذج الخطر على كلاً من بيانات شركة المهندس والدلتا، يتضح من نتائج الجدول وجود خطر أو تقلبات مضاجنه، وهذه التقلبات متكررة وتأخذ شكل مجموعات أو تكتلات في شركة المهندس أكثر منها بشركة الدلتا. وتحدد متوسط التقلبات على المدى الطويل، ومن التحليل يلاحظ أن متوسط التقلبات المؤثر على إيرادات شركة المهندس أقل من متوسط إيرادات شركة الدلتا وذلك خلال فترة ٢٠٠٥ يوم لشركة المهندس و١٥٠ يوم لشركة الدلتا، باستثناء نموذج GARCH (1,2)، فمتوسط الشركتين متساويتين.

وبناء على هدف المعلمتين  $\beta$  و  $\alpha$  وهو قياس قوة تأثير تقلبات الأيرادات السابقة والغير متوقعة من جانب ولقياس حجم تواجد الخطر من جانب آخر لكل من الشركتين، فإنه يتضح من النتائج أن معلمة الأيراد  $\alpha$  ارتش أو جارتش للأيراد - معنوية ( $p\text{-value} < 0.05$ ) لكل من الشركتين، مما يعني إن هناك إيرادات غير عادية قد تحققنت نتيجة لتأثيرها بالأخطار والتقلبات الحادث خلال فترة البحث، وذلك دون تحديد اتجاه أو طبيعة هذه التأثيرات إيجابيه أي محققه مزيد من الأيرادات، أم سلبيه فتؤدي إلى انخفاض بهذه الأيرادات، أي  $\alpha$  تظهر سرعة تأثير التقلبات وحدتها على إيرادات الأسهم، وتكون إيرادات أسهم شركة الدلتا أكثر وأسرع تأثراً بالتقلبات والأخطار الحادثة من إيرادات أسهم شركة المهندس خلال فترة البحث، ومقياس ذلك قيمة  $\alpha$ .

أما المعلمة  $\beta$  وهي معلمة مدى أو فتره أو مدة تواجد الخطر أو التقلبات، فيتضح من النتائج إن قيمه  $\beta$  معنويه ( $p\text{-value} < 0.05$ ) لكلا من الشركتين، وقيمتها أكبر بشركة المهندس عنها بشركة الدلتا وهذا يعني استمرار تأثير التقلبات والخطر على إيرادات شركة المهندس تظل متواجده ومؤثره ولمده أطول على إيرادات الشركة، بينما تأثير تواجدها على إيرادات شركة الدلتا تكون لمد أقل، ويتضح أيضاً من النتائج السابقة أن مجموع معاملات ARCH & GARCH والمتمثلة في  $\beta$  و  $\alpha$  تقترب أو تساوي واحد تقريباً، لشركة المهندس وشركة الدلتا، وهذا يعني وجود خطر أو تقلبات مضاجنه متواجده، وهذه التقلبات تكون متكررة بل يعتبر ذلك من خصائص البيانات المالية. حيث تتراوح معاملات نماذج بيانات إيرادات شركة

المهندس (1.1) GARCH (2.1) GARCH (1.2) GARCH

٠,٩٩١٢ و ١,٠١٢٥ و ١,٠٠٦٦ على الترتيب، ولأختيار

## نماذج الاخطار غير المتماثلة :

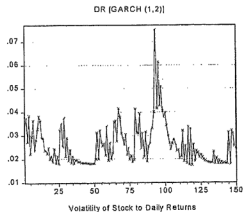
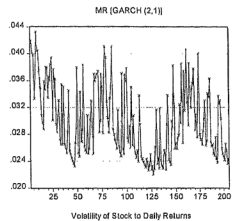
النماذج السابقة أوضحت سرعة تأثير التقلبات المتحققة ومدته في إيرادات أسهم شركة المهندس وشركه الدلتا للتأمين ، دون أن تتحدد هذه النماذج اتجاه هذا التأثير إيجابي أو سلبى ، ونظراً لأهميه ، تحديد نوعيه هذه التقلبات من حيث تأثيرها على الإيرادات ، وهل تؤدي التقلبات إلى زياده الإيرادات أم ستؤدي إلى انخفاض الإيرادات ، مما تتطلب استخدام نماذج الأخطار غير المتماثلة Asymmetric Models ، ومن هذه النماذج EGARCH و TARCH ، وأهم ما يميز هذه النماذج تضمينها معلمه الأنباء gamma جاما ، وهذه المعلمه تعكس حجم التقلبات أو الاخطار الحادشه مع تحديد اتجاه هذه الاخطار فإذا كانت  $\gamma$  غير معنويه (  $p\text{-value} > 0.05$  ) فهذا يعني عدم وجود تقلبات ذات اتجاه معين وبالتالي لا يوجد تأثير رافعه Leverage effect . حيث أن التقلبات السيله أو المفاجئات السالبه-negative shock - مساويه للتقلبات الجيده أو المفاجئات الموجبه-positive shock - في تأثيرها على الإيرادات وبالتالي يكون هناك أخطار ولكن تأثيراتها متماثله أو متعاده التأثير على الأسعار مع اختلاف الاتجاه ، مما لا يؤدي إلى إيجاد تأثير الرافعه .

أما إذا كانت معلمه الأنباء جاما  $\gamma$  ، ذات دلالة معنويه (  $p\text{-value} < 0.05$  ) ، وهذا يعني عدم وجود تماثل فى تأثير الأنباء على التباين المشروط ، أي إن التباين يتأثر بنوعيه التقلبات سواء السيله أو الجيده ، وبالتالي تأتي أنباء التقلبات وتأثيراتها أيضاً مختلفه فقد تكون أنباء سيله أو أنباء جيده ، ولذا فإن معنويه جاما  $\gamma$  لا تشير إلى وجود تقلبات ذات اتجاهات مختلفه فقط ولكن تتحدد نوعيه والاتجاه الغالب لهذه التقلبات ، وفقاً للأشاره سالبه أو موجبه ، إلا أنه لا يمكن تحديد اتجاه الأنباء ووجود الرافعه إلا بعد تحديد نوعيه الأشاره المساحبه للجاما ، فإذا كانت جاما  $\gamma$  معنويه وتحمل أشاره موجبه بالنسبه للنموذج EGARCH ، فهذا يعني وجود أنباء جيده وبالتالي لا تظهر تأثير الرافعه ، أما إذا كانت جاما  $\gamma$  معنويه وتحمل أشاره سالبه ، أي المفاجئات أو الاخطار السيله حجمها أكبر من المفاجئات الجيده ، أي زياده التقلبات السيله عن التقلبات الجيده فهذا يؤثر تأثير سلبى على الأسعار ، ويؤدي إلى انخفاض الأسعار واتجاه الأسعار للانخفاض يأخذ شكل متزايد عن الاتجاه

والرسم التالى يوضح قدرة النماذج المقترحه الحد من عدم ثبات تباين إيرادات كلاً من الشركتين :

( رسم ٢ )

تقلبات بيانات الإيرادات اليومية  
لأسهم كل من شركة المهندس والدلتا



- الأحادى الصادي يمثل تقلبات إيرادات شركتي المهندس والدلتا .  
- الأحادى السبني يمثل مشردات شركتي المهندس والدلتا .

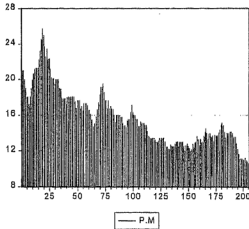
من الرسم السابق يتضح أن كلاً من النموذجين GARCH (2,1) لشركه المهندس و GARCH (1,2) لشركه الدلتا ، قد خففت من عدم الثبات في التقلبات عن أي نماذج أخرى

(Kon 1984, Johansen 1990, Fishman 1991, Terence 1999)

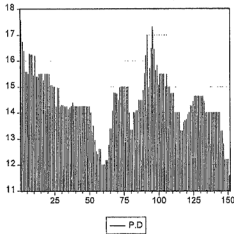
(رسم ٣)

أسعار شركة المهندس والدلتا  
(٢٠٠١/١٢/١٣ - ٢٠٠٠/١/١)

أسعار شركة المهندس (٢٠٠١/١٢/١٣ - ٢٠٠٠/١/١)



أسعار شركة الدلتا (٢٠٠١/١٢/١٣ - ٢٠٠٠/١/١)



- الأحداثي العادي يمثل أسعار شركتي المهندس والدلتا.  
- الأحداثي السيني يمثل مفردات شركتي المهندس والدلتا

لارتفاع الأسعار، وفي هذه الحالة تظهر تأثير الارتفاع، وتأثير الارتفاع الناتج عن وجود زيادة في الانبعاث السيئ عن الانبعاث الجيد، مما يؤدي إلى سلسلة متتالية من الانخفاض في الأسعار. أي أن حساسية الأيرادات لانخفاض الحادث في السعر يكون أكبر من حساسيتها لارتفاع الحادث في الأسعار، مما يترتب عليه سلسلة متتالية من الانخفاضات في الأسعار بدرجه أعلى بكثير من الارتفاع. ونتائج معمة الانباء يوضحه الجدول التالي:

(جدول ٣)

نتائج معمة تقلبات إيرادات اسهم  
لشركة المهندس والدلتا للتأمين

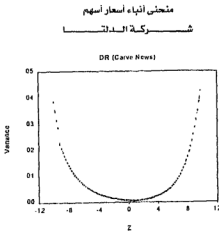
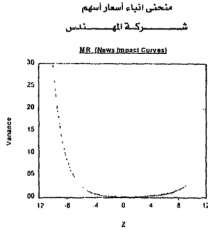
بأستخدام نموذج EGARCH (1,1)

النموذج	شركة المهندس للتأمين	شركة دلتا للتأمين
	$\gamma$	$\gamma$
EGARCH (1,1)	0,1333 *[0,030]	0,057 [0,657]

- جميع الاختبارات عند مستوى معنوية 5% \*  $P \leq 0.05$

- نتائج الجدول السابق توضح، أن معمة جما  $\gamma$  معنوية و significant ومختلفة عن الصفر بالنسبة لشركة المهندس، وهذا يعني وجود عدم تماثل في تأثير الانباء، على التباين المشروط للشركة، وأن الانباء السيئة والانبعاث الجيد لديها تأثير مختلف في التباين المشروط. وفي جما  $\gamma$  تعمل اشارة سالبه بالنسبة للنموذج EGARCH، فهذا يعني وجود انباء سيئه، أكبر من الانباء الجيد، أي بمعنى التقلبات السيئه أزيد من التقلبات الجيد، بالتالي إقتهاد الأسعار إلى الانخفاض يكون أكبر من الاتجاه إلى الارتفاع، وفي هذه الحالة تظهر تأثير الارتفاع كما هو واضح في الرسم

(رسم ٤)  
منحنى الأنباء السيئة الجيدة  
لكلا من شركة المهندس والدلتا للتأمين



والمنحنيات السابقة توضح تأثير الأخطار أو التقلبات على شركة المهندس والدلتا ، فمنحنى شركة المهندس يوضح أن تأثير التقلبات السيئة كان أكبر من تأثير التقلبات الجيدة (معلمه الأنباء جاما  $\gamma$  سالبة معنوية  $p\text{-value} < 0.05$ ) مما ترتب عليه انخفاضات متتالية من الأسعار نتيجة لتأثير الرافعة . وهو ما يعبر عنه بمنحنى الأنباء السيئة . أما بالنسبة لشركة الدلتا فتبدو التقلبات السيئة تتعادل تقريباً مع التقلبات الجيدة (جسما  $\gamma$  غير معنوية  $p\text{-value} > 0.05$ ) . ونتيجة لتساوي الأنباء السيئة مع الأنباء الجيدة ، ولا يوجد تأثير للرافعة .

ونصل مما سبق أن تأثير الرافعة تتواجد بإيرادات شركة المهندس مما يترتب عليه انخفاض متتالي للأسعار وهو ما يعني أن الأنباء السيئة أكثر من الأنباء الجيدة .

أما بالنسبة لشركة الدلتا للتأمين ، فمعلمه الأنباء جاما  $\gamma$  غير معنوية ( $p\text{-value} > 0.05$ ) . فهذا يعني أن التقلبات السيئة أو السالبة مساوية للتقلبات الجيدة أو الموجبة في تأثيرها على الإيرادات ، وهو ما يعني عدم وجود تقلبات ذات اتجاه معين أكبر من اتجاه آخر . وبالتالي لا يتولد تأثير للرافعة . (1997 ، 1995 ، 1992) .

#### منحنى الأنباء الجيدة والسيئة ،

عبر الكثيرين (Engle 1993 , Engle and Ng , Glosten 1993) عن اتجاه وأثر الإخطار أو التقلبات بالأنباء . من حيث كونها أنباء سيئة أي التقلبات تؤثر تأثير سلبي على الأسعار والإيرادات مما يؤدي إلى انخفاضها ، أو أنباء جيدة ، فتكون التقلبات ذات تأثير موجب ، مما يؤدي إلى زيادته الأسعار ، وكما سبق القول إذا كانت التقلبات السيئة أكبر من التقلبات الجيدة ، فإن ذلك سينترب عليه انخفاض في الأسعار بشكل متتالي وهو ما يسمى بتأثير الرافعة . أما إذا كانت الأنباء الجيدة أكبر من الأنباء السيئة ، فإن ذلك لن يؤدي إلى ظهور تأثير الرافعة . وفي حالة تساوي الأنباء السيئة مع الأنباء الجيدة ، ولا يتولد عنها أيضاً تأثير الرافعة . وقد أمكن التعبير عن هذه العلاقات من خلال منحنى الانباء . فإذا كانت حجم التقلبات واتجاهها يؤثر تأثير سالب على الأسعار والإيرادات ، وتؤدي إلى انخفاضها ، أي أن التقلبات السيئة أكبر من التقلبات الجيدة ، فهذه أنباء سيئة ، أما إذا كانت التقلبات ذات تأثير موجب وفي نفس الوقت التقلبات الجيدة أكبر من التقلبات السيئة فهذه أنباء جيدة (Cumby 1993, Figlewski 1997) . للتعبير عن العلاقة بين الأنباء السيئة والجيدة لشركة المهندس والدلتا للتأمين . وباستخدام منحنى الأنباء نحصل على المنحنيات التالية والتي تظهر تأثير التقلبات على الأسعار والإيرادات . وتواجد تأثير الرافعة على إيراداتهما من خلال الرسم التالي (Eviews4 2000) ،

وجود تقلبات مفاجئة وغير متوقعة ومتكررة في إيرادات الشركاتين .

- نموذج (2.1) GARCH من أفضل النماذج لتحليل الخطر والتقلبات وقياسها لشركة المهندس ونموذج (1.2) GARCH لشركة الدلتا ، حيث يحتمل أعلى قيمة لـ Log-L ، مما يعني قدرتها على الحد من عدم ثبات التباين لحد الخطأ للأيرادات من أي نموذج آخر .

- تمكن البحث من تحديد طبيعة واتجاه الأخطار أو التقلبات ، هل هي إيجابية أو سلبية ، وذلك من خلال معلمة الأنباء جاما  $\gamma$  لكلاً من الشركتين ، ومن خلال منحني الأنباء أيضاً ، فتجد بالنسبة لشركة المهندس المعلمة  $\gamma$  متبوية وتتمثل إشارة سالبة ، أي أنباء سيئة ، وأمكن توضيحه من خلال منحني الأنباء السيئة ، أما بالنسبة لشركة الدلتا معلمة الأنباء جاما غير متبوية ، مما يعني عدم وجود تقلبات ذات اتجاه معين أكبر من اتجاه آخر ، وجاء منحني الأنباء ليعبر عن هذا التعادل .

- تتعرض شركة المهندس لهزات واضحة وسلسلة من الانخفاض بشكل متتالي في الأسعار مما قد يؤثر تأثير مباشر على المركز المالي للشركة ، وعلى قدرتها على الإبقاء بالتزاماتها ، ونتائج البحث توضح مدى جسامه وخطوره المرحلة التي تمر بها شركة المهندس نتيجة للانخفاض المتتالي لأسعارها ، خلال هذه الفترة ، مما يستلزم ضرورة إتخاذ إجراءات مناسبة لحماية مركزها المالي وقدرتها على سداد مستحقات المستثمرين والمساهمين .

- أما بالنسبة لشركة الدلتا ، فتنازع البحث تضيد أن التقلبات والأخطار التي تتعرض لها لا تجعلها في موقف مالي حرج ولا تتعرض إلى ما تتعرض لها شركة المهندس .

#### الاستوصيات

شركة المهندس والدلتا شأنها شأن باقي شركات التأمين ، رأس مالها يتكون من أموال حملة الوثائق والمساهمين ، وطرح أسهمها في البورصة ، يعرض أسعار هذه الاسهم إلى التأثير المباشر والسرير للتغيرات والتقلبات ، وهو مما يجعل الباحث أن يوصى بمايلي ،

- وجود ادارات أو مراكز متخصصة بشركات التأمين مدعمة بكوادر فنية متخصصة ، ويكون من أهم وظائفها الآتي ،

أما بالنسبة لشركة الدلتا فيتضح من المنحنى إن هناك تعادل بين الأنباء السيئة و الأنباء الجيدة ، وهو المنحنى أقرب إلى يأخذ حرف U .

#### نتائج وتوصيات البحث : الاستنتاج :

• حازت الأخطار المالية اهتمام الباحثين والمحللين لأخطار السوق المالي ، وقد حرصت الدول المتقدمة على قياس هذه الأخطار بشكل دقيق ، وتطوير أدوات ونماذج القياس ، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة قادره على تحديد حجم واتجاهات الخطر ، ومن أكثر هذه النماذج أهمية وشيوعاً نماذج عائلة ARCH .

• تجاهلت الأسواق العربية وخاصة التأمينية الأخطار المالية ، سواء من حيث التحليل والقياس أو من حيث التقطية ، وذلك نظراً للطبيعة الخاصة لهذه الأخطار ، ولجسامه الخسائر الناتجة من تحقق هذه الأخطار .

• بتحليل بيانات إيرادات كلاً من شركتي المهندس والدلتا ، يتضح وجود تقلبات في عوائد اسهم الشركتين ، وهو ما يعني عدم ثبات التباين خلال الفترات الزمنية المختلفة للحد العشوائي للأيرادات ، مما جعل نماذج الأخطار المالية ذات التباين المشروط هي النماذج المناسبة لتحليل وقياس الخطر بهذه البيانات .

• تطبيق نموذج GARCH على عوائد إيرادات كلاً من شركتي المهندس والدلتا ، يتضح وجود تقلبات مفاجئة ومتكررة ، وتأخذ شكل مجموعات وتكتلات ، وإن كانت تبدو أكثر وضوحاً في شركة المهندس منها بشركة الدلتا ، ولخص نتائج تطبيق النماذج في النقاط التالية ،

- متوسط التقلبات (2) المؤثرة على إيرادات شركة المهندس أقل من متوسط إيرادات شركة الدلتا وذلك خلال فترة البحث .

- معلمة الأيرادات متبوية  $\alpha_1$  لكلاً من الشركتين ، وهذا يعني أن هناك إيرادات غير متوقعة ، تحققت نتيجة لتأخرها بالأخطار والتقلبات المفاجئة .

- معلمة مدة تواجد الخطر أو التقلبات  $\beta_1$  متبوية للشركتين ، وأن كانت قيمتها بشركة المهندس أكبر من بشركة الدلتا ، مما يعني استمرار اثر هذه التقلبات فترة أطول بشركة المهندس من شركة الدلتا .

- مجموع المعلمتين  $\beta_1$  و  $\alpha_1$  تساوي تقريباً واحد ، وهذا يؤكد

Bera, A.K and Higgins, M.L.(1993).On ARCH Models:Properties, Estimation and Testing, Journal of Economic Surveys,7,305-366.

Bollerslev, T. (1986), "Generlised Autoregressive Conditional Heteroskedasticity", Journal of Econometrics, 31, pp 307-327.

Bollerslev, T. (1987), "A Conditional Heteroskedasticity Time Series Model For Speculative Prices and Rates of Return Data", Reviews of Economics, 69, pp 542-547.

Bollerslev, Tim, Ray y.Chou and Kenneth F.Kroner (1992). "ARCH Modeling in Finance: A Review of the Theory and Empirical Evidence", Journal of Econometrics, 52, 5-59.

Bollerslev, Tim and Jeffrey M.Wooldrige (1992). "Quasi-Maximum Likelihood Estimation and inference in Dynamic Models with Time Varying Covariances", Econometrics Reviews, 11, 143-172.

Bollerslev, T., Engle, R.F and Nelson, D.B (1994). "ARCH Models", in R.F. Engle and D.L. McFadden (eds.), Handbook of Econometrics, Vol. IV, New York: North-Holland, pp.2959-3038.

Cumby, R., Figlewski, S. and Hasbrouck, J. (1993). "Forecasting Volatility and Correlations with EGARCH models", Journal of Derivatives 1(3), 51-63.

Dezhbaaksh, Hashem (1990). "The Inappropriate Use of Serial Correlation Tests in Dynamic Linear Models", Review of Econometrics and Statistics, 126-132.

Ding, Z., Granger, C.W.J. and Engle, R.F. (1993). "A long Memory Property of Stock Returns and a New Model", Journal of Empirical Finance, 1, 83-106.

Engle, R.F. (1982). "Autoregressive Conditional Heteroskedasticity with Estimates of the Variance of United Kingdom Inflation", Econometrica, 50, no.4, pp 987-1007.

Engle, R.F. (1984). "Wald, Likelihood Ratio, and Lagrange Multiplier Tests in Econometrics", Z. Griliches and M.D. Intriligator (eds.), Handbook of Econometrics, North-Holland Vol. 2, chapter 13.

Engle, R.F. and Mustafa, C. (1992). "Implied ARCH Models from Option Prices", Journal of Econometrics, 52, 289-311.

Engle, R.F. (1993). "Measuring and Testing the Impact of News on Volatility", Journal of Finance, 48, pp 1749-1778.

Engle, R.F and Kozicki, S. (1993). "Testing for Common Features", Journal of Business and Economic statistics, 11, 369-395.

• الاهتمام بدراسة والبحث في كيفية تغطية الأخطار المالية.

لكونها من الأخطار ذات طبيعة خاصة، ولأنها تشكل أهمية

كبيرة في ضوء المتغيرات الاقتصادية العالمية الحديثة

• تكوين سجلات بياناته دقيقة عن أسعار الأسهم بالسوق

المالي، حتى تتمكن الشركات من عمل التحليلات المناسبة

لهذه البيانات.

• القدرة على تحليل وقياس تقلبات وخطر عوائد الأسهم

وبدرجة عالية من الدقة، حماية للمركز المالي لشركات

التأمين المطارحة لأسهمها في السوق المالي بمصر من التعرض

لخطر لم يحده بدقة، وذلك من خلال الاستعانة بالنماذج

القياسية الحديثة المالية، ذات القدرة على التعامل مع هذه

الأخطار ذات الطبيعة الخاصة.

• القدرة على التحليل والتنبؤ بأحداث السوق المالية

المستقبلية على أساس علمي، وبناء على الأساليب والأدوات

العلمية الحديثة.

## المراجع

- Alexander, G. and Chervany, N. (1980), "On The Estimation and Stability of Beta", Journal of Financial & Quantitative Analysis, pp 123-137.

- Alexander, C.O. (1995). "Common Volatility In The Foreign Exchange Market", Applied Financial Economics 5, no. 1, 1-10.

- Alexander, C.O. (2000), "Volatility and Correlation Measurement, Models Application", Risk Management and Analysis John Wiley & Sons, N. W, vol 1, pp 123-167.

- Alexander, C.O. (2001), "A primer on the Orthogonal GARCH Model", From <http://www.ismacentre.rdg.ac.uk>

- Alexander, C.O. (2002), "Volatility & Risk, Understanding How Combine GARCH with VAR", IIR Conference London, pp 15-24  
<http://www.ismacentre.rdg.ac.uk>

- Bera, A.K., Jarque, C.M and Lee, L.F. (1984), Testing the Normality Assumption in Limited Depend Variable Models, International Economic Review, 25, 563-578.

- Lo, A.W. (1991), "Long-Term Memory in Stock Market Prices", *Econometrica*, 59, 1279-313.
- Mackinnon, J.G. (1991), "Critical Values for Cointegration Tests". Chapter 13 in R.F. Engle and C.W.J. Granger (eds.), *Long-Run Economic Relationships*, Oxford: Oxford University Press, pp. 267-276.
- Marno, Verbeek. (2000). "A Guide to Modern Econometrics", John Wiley & Son Ltd, N.W., pp. 265-272.
- McCulloch, J.H. (1997). "Measuring Tail Thickness to Estimate the Stable Index: A Critique", *Journal of Business and Economic Statistics*, 15, 74-81.
- Mills, T.C. (1995). "Modelling Skewness and Kurtosis in the London Stock Exchange FT-SE Index Return Distributions", *The Statistician*, 44, 323-332.
- Nelson, D.B. (1990). "ARCH Models as Diffusion Approximations", *Journal of Econometrics* 45, 7-38.
- Nelson, D.B. (1991). "Conditional Heteroskedasticity in asset returns: A New Approach", *Econometrics*, 59, no. 2, 347-470.
- Pagan, A. and F. Vella (1989). "Diagnostic Tests for Models Based on Individual Data: A Survey", *Journal of Applied Econometrics*, 4, S29-S59.
- Robert, G. (2000). "Forecasting Volatility with S-Plus", <http://www.insightful.com/resources/whitepapers/voldoc.pdf>
- Robert, A. Yaffee & Monnice McGee (2000). "Introduction to Time Series Analysis and Forecasting", Academic Press, N.W., pp. 458-462.
- Terence c, Mills. (1999). "The Econometric Modelling of Financial Time Series", Cambridge University Press, N.Y., pp. 126-153.
- White, Halbert (1982). "Maximum Likelihood Methods for Count Data", *Econometrica*, 50, 1-26.
- Wooldridge, Jeffrey M. (1997). "Quasi-Likelihood Methods for Count Data", Chapter 8 in M. Hashem Pesaran and P. Schmidt (eds.) *Hand book of Applied Econometrics*, Vol. 2, 352-406.
- Zakoian, J.M. (1994). "Threshold Heteroskedastic Models", *Journal of Economic Dynamics and Control* 18, 931-955.
- منير ابراهيم هندي. (1999). أدوات الاستثمار في اسواق رأس المال - الأوقاف المالية وصناديق الاستثمار - المكتب العربي الحديث، الاسكندرية.
- Engle, R.F. and Ng, V.K. (1993). "Measuring and Testing the Impact of News on Volatility". *Journal of Finance* 48, 1749-1778.
- Engle, R.F. & Rosenberg, J. (1995). "GARCH- Gamma", *Econometrica*, 50, no. 4, pp. 987-1007.
- EViews 4.0 User's Guide. (2000) Quantitative Micro Software, LLC.
- Francis, J. (1986). *Investment Analysis and Management*, 4th, N.Y., McGraw-Hill.
- Figlewski, S. (1994). "Forecasting Volatility Using Historical Data", N.W. University Salomon Center, Leonard N. Stern School of Business, working paper series no. s, 94-13.
- Figlewski, S. (1997). "Forecasting Volatility". *Financial Markets, Institutions and Instruments* 6, 1-88.
- Fishman, M.B., Barr, D.S. and Loick, W.J. (1991). "An Evaluation of Alternative Models for Predicting Stock Volatility: Evidence from a Small Stock Market". *Journal of International Financial Market, Institutions and Money* 5, 117-134.
- Glosten, L.R., R. Jagannathan & D. Runkle. (1993). "On the Relation Between the Expected Value and the Volatility of the Normal Excess Return on Stocks", *Journal of Finance*, 48, pp. 1779-801.
- Hull, J. and White, A. (1987). "The Pricing of Option on Assets with Stochastic Volatilities". *Journal of finance* 46, 1839-1877.
- Hull, J. and White, A. (1997). "Evaluating the Impact of Impact of skewness and Kurtosis on derivative prices". *Net Exposure* 3 (December).
- Johansen, Soren and Katarina Juselius (1990). "Maximum Likelihood Estimation and Inference on Cointegration-with Application to the Demand for Money". *Oxford Bulletin of Economics and statistics*, 52, no. 2, 169-210.
- Kaili, Wang, Christopher, Fawson, Christopher B and James, B. (2001). "A Flexible Parametric GARCH Model with An Application to Exchange Rates", *Journal of Applied Econometrics* pp. 521-536.
- Kerry, Patterson. (2000). "An Introduction to Applied Econometrics: A Time Series Approach", Macmillan Press Ltd, London, ch. 16, 708-746.
- Kon, S. (1984). "Models of Stock Returns - a Comparison", *Journal of Finance*, 39, 147-65.
- Kroner, K.F. and Ng, V.K. (1998). "Modeling Asymmetric Comovements of Asset Returns", *Review of Financial Studies* 11, 817-844.

## A DOUBLE PRIORITY QUEUEING SYSTEM WITH A RENEWABLE SINGLE SERVER

Dr. ESMAT AYYAD SOLIMAN

Sadat Academy for Management Sciences

### ABSTRACT

In this paper we consider a single server queue with a double priority system. Also we consider the server can fail during its occupation time and then is sent for repair immediately. The stationary probabilities of the different states of the system are studied, under the assumption that the arrival time and the service time for the two kinds of customers are the repair time all have Poisson distribution with different parameters. Also some characteristics of the system, such as the mathematical expectation of the number of customers and the average waiting time of both kinds of customers, are given. Moreover, the characteristics of a system without priority servicing and of that with ideal servicing server are obtained as special cases.

### 1-INTRODUCTION

In this paper we consider a single - server queueing system with two kinds of customers, demanding service, preferred and ordinary. The arrival time for both kinds has the Poisson distribution with rates  $\lambda_1$  and  $\lambda_2$  respectively. In a queue with the two kinds of customers the preferred ones are served before the ordinary ones. The server can fail during its occupation time. The failed server is sent for repair immediately and during its renewal time no new customer joins the system while the customers in the queue do not leave the system before the completion of their service. After repairing, the server will start by serving preferred customers if they are in the queue whatever be the case when it failed. The service time of any customer must be an uninterrupted interval. We assume that the failed time, the repair time and the service time for preferred and ordinary customers all have the Poisson distribution with rates  $\lambda_0$ ,  $\mu_0$ ,  $\mu_1$  and  $\mu_2$  respectively.

We use the following notations:

$p_{00}(t)$  is the probability that, at time  $t$ , there is no customer and the server is ready to work.

$h_{00}(t)$  is the probability that, at time  $t$ , there is no customer and the server is in repair.

$P_{ik}(t)$  is the probability that, at time  $t$ , there are  $k$  preferred and  $i$  ordinary customers and the server is occupied by the service of a preferred one.

$Q_{ik}(t)$  is the probability that, at time  $t$ , there are  $k$  preferred and  $i$  ordinary customers and the server is occupied by the service of an ordinary one.

$h_{ik}(t)$  is the probability that, at time  $t$ , there are  $k$  preferred and  $i$  ordinary customers and the server is in repair.



## 2-THE SYSTEM OF EQUATIONS:

By studying all possible transitions, for the considered system, in a small time interval  $(t, t + \Delta t)$  we obtain the following difference differential equations:

$$P'_{00}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2) \cdot P_{00}(t) + \mu_1 P_{01}(t) + \mu_2 q_{10}(t) + \mu_0 h_{00}(t);$$

$$P'_{ok}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{ok}(t) + \lambda_1 P_{o, k-1}(t) + \mu_1 P_{o, k+1}(t) + \mu_2 q_{1k}(t) + \mu_0 h_{ok}(t);$$

$$P'_{i1}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{i1}(t) + \lambda_2 P_{i-1,1}(t) + \mu_1 P_{i2}(t) + \mu_2 q_{i+1,1}(t) + \mu_0 h_{i1}(t);$$

$$P'_{i, k+1}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{i, k+1}(t) + \lambda_1 P_{ik}(t) + \lambda_2 P_{i-1, k+1}(t) + \mu_1 P_{i, k+2}(t) + \mu_2 q_{i+1, k+1}(t) + \mu_0 h_{i, k+1}(t);$$

$$q'_{i0}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) q_{i0}(t) + \lambda_2 q_{i-1,0}(t) + \mu_1 P_{i1}(t) + \mu_2 q_{i+1,0}(t) + \mu_0 h_{i0}(t);$$

$$q'_{1k}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) q_{1k}(t) + \lambda_1 q_{1, k-1}(t);$$

$$q'_{i+1, k}(t) = -(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \lambda_2) q_{i+1, k}(t) + \lambda_1 q_{i+1, k-1}(t) + \lambda_2 q_{ik}(t);$$

$$h'_{oo}(t) = -\mu_o h_{oo}(t) + \lambda_o p_{oo}(t) ;$$

$$h'_{ok}(t) = -\mu_o h_{ok}(t) + \lambda_o p_{ok}(t) ;$$

$$h'_{io}(t) = -\mu_o h_{io}(t) + \lambda_o q_{io}(t) ;$$

$$h'_{ik}(t) = -\mu_o h_{ik}(t) + \lambda_o p_{ik}(t) + \lambda_o q_{ik}(t) ,$$

$$i , k = 1, 2, 3, \dots$$

The above system of equations in its general form is difficult to solve. By considering the stationary process, we obtain the following systems of linear algebraic equations:

$$\left\{ \begin{array}{l} (\lambda_o + \lambda_1 + \lambda_2) p_{oo} = \mu_1 p_{o1} + \mu_2 q_{10} + \mu_o h_{oo} ; \\ (\lambda_o + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) p_{ok} = \lambda_1 p_{o,k-1} + \mu_1 p_{o,k-1} + \mu_2 q_{1k} + \\ + \mu_o h_{ok} ; \end{array} \right.$$

$$\left\{ \begin{array}{l} (\lambda_o + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) p_{i1} = \lambda_2 p_{i-1,1} + \mu_1 p_{i2} + \mu_2 q_{i+1,1} + \\ + \mu_o h_{i1} ; \\ (\lambda_o + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) p_{i,k+1} = \lambda_1 p_{ik} + \lambda_2 p_{i-1,k+1} + \mu_1 p_{i,k+2} + \\ + \mu_2 q_{i+1,k+1} + \mu_o h_{i,k+1} . \end{array} \right. \quad (2.1)$$

$$\left\{ \begin{array}{l} (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) q_{i0} = \lambda_2 q_{i-1,0} + \mu_1 p_{i1} + \mu_2 q_{i+1,0} + \mu_0 h_{i0} ; \\ (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) q_{1k} = \lambda_1 q_{1,k-1} ; \\ (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) q_{i+1,k} = \lambda_1 q_{i+1,k-1} + \lambda_2 q_{ik} . \end{array} \right. \quad (2.2)$$

$$\left\{ \begin{array}{l} \mu_0 h_{00} = \lambda_0 p_{00} ; \\ \mu_0 h_{0k} = \lambda_0 p_{0k} ; \\ \mu_0 h_{i0} = \lambda_0 q_{i0} ; \\ \mu_0 h_{ik} = \lambda_0 p_{ik} + \lambda_c q_{ik} . \end{array} \right. \quad (2.3)$$

We solve these systems of equations by using generating function.

In this system, only the following four different states can be found :

- (I) the server is occupied by serving a preferred customer, (ii) the server is occupied by servicing an ordinary customer, (iii) The server is free and (iv) the server is in repair.

Hence, we obtain the following generating function:

$$F(x,z) = F_1(x,z) + F_2(x,z) + F_3(x,z) + p_{00}, \quad (2.4)$$

Where

$$F_1(x, z) = \sum_{i=0}^{\infty} \sum_{k=1}^{\infty} p_{ik} x^i z^k ,$$

$$F_2(x, z) = \sum_{k=0}^{\infty} \sum_{i=1}^{\infty} q_{ik} x^i z^k ,$$

$$F_3(x, z) = \sum_{i=0}^{\infty} \sum_{k=0}^{\infty} h_{ik} x^i z^k .$$

$F_1(x, z)$ ,  $F_2(x, z)$  and  $F_3(x, z)$  are partial generating functions defined for  $|x| < 1$  and  $|z| < 1$ .

It is easy to see that  $F_1(1, 1)$  is the probability that the server is occupied by the service of a preferred customer,  $F_2(1, 1)$  is the probability that the server is occupied by the service of an ordinary customer and  $F_3(1, 1)$  is the probability that the server is in repair, moreover  $F(1, 1) = 1$ .

The partial generating functions  $F_1(x, z)$ ,  $F_2(x, z)$  and  $F_3(x, z)$  are obtained respectively by multiplying each of the systems of equations (2.1), (2.1) and (2.3) by  $x^i z^k$  and summing for all  $i$  and  $k$ .

$$F_1(x, z) = - \frac{(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x)(\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_2}{x})}{(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x)(\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_1}{z})} R_0(x) - \frac{\lambda_1 + \lambda_2 - \lambda_1 z}{\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_1}{z}} P_{00} \quad (2.5)$$

$$F_2(x, z) = \frac{\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x}{\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x} F_0(x), \quad (2.6)$$

$$F_3(x, z) = \frac{\lambda_0 A(x, z) R_0(x) - \lambda_0 B(x, z) P_{00}}{\mu_0 (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x)(\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_1}{z}) - \lambda_1 (1-z) + \lambda_2 (1-x) + \mu_1 (1-\frac{1}{z})} \quad (2.7)$$

Where

$$A(x, z) = (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x) \left[ \frac{\mu_2}{x} - 1 \right] - \mu_1 \left( \frac{1}{z} - 1 \right),$$

$$B(x, z) = (\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x) \left[ \mu_1 \left( \frac{1}{z} - 1 \right) + \lambda_2 x \right],$$

$$R_0(x) = \sum_{i=1}^{\infty} q_{i0} x^i.$$

By substituting (2.5), (2.6) and (2.7) in (2.4) we obtain the following generating function:

$$F(x, z) = (1 + \frac{\lambda_0}{\mu_0}) \frac{A(x, z) F_0(x) - B(x, z) F_{00}}{(\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 - \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x) (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_1}{z})}$$

Since  $F(x, z)$  is defined under  $|x| < 1$  and  $|z| < 1$ , then the zeros of the denominator of (2.8) must coincide with the corresponding zeros of the numerator. Equating the denominator by zero and making the substitution  $z = 1/\psi$ , we obtain the following quadratic equation

$$\mu_1 \psi^2 - (\mu_1 + \lambda_1 + \lambda_2 - \lambda_2 x) \psi + \lambda_1 = 0, \quad (2.9)$$

Since for  $|x| < 1$  and  $|z| < 1$ , then the factor

$$\begin{aligned} \lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x &\neq 0, \\ \lambda_0 + \lambda_1(1-z) + \lambda_2(1-x) + \mu_2 &> 0 \end{aligned}$$

Solving the equation (2.9), we find the roots

$$\psi_{1,2}(x) = \frac{1}{2\mu_1} [\mu_1 + \lambda_1 + \lambda_2 - \lambda_2 x + \sqrt{(\mu_1 + \lambda_1 + \lambda_2 - \lambda_2 x)^2 - 4\mu_1 \lambda_1}]$$

We note that the root  $\psi_2(x)$  is the value at which the denominator of (2.8) vanishes and which lies in the unit circle  $|z| = 1$ . Also  $\psi_1(x)$  is the other value at which the same denominator vanishes. In addition, from the principal properties of the roots of the quadratic equation, we have

$$\mu_1 + \lambda_1 + \lambda_2 - \lambda_2 x = \mu_1 (\psi_1 + \psi_2) \text{ and } \lambda_1 = \mu_1 \psi_1 \psi_2.$$

Equating the numerator of (2.8) by zero and making the substitution  $z = 1/\sqrt{2}$ , carrying out some simplifications on the bases of singularities of the roots  $\sqrt{1}(x)$  and  $\sqrt{2}(x)$  and multiplying the numerator and the denominator by  $(1 - \sqrt{1})$ , we obtain finally

$$P_0(x) = \frac{\lambda_0 + \mu_2 - \mu_1 (1 - \sqrt{2})}{\lambda_0 + \lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x} \cdot \frac{P_2 \times P_{00}}{1 - P_2 x - \sqrt{1}}, \quad (2.11)$$

Where  $P_2 = \lambda_2 / \mu_2$

### 3-THE CHARACTERISTICS OF THE SYSTEM :

It is easy to see that  $Ro(1)$  is the probability that the server is inrepair while the queue consists of ordinary customers only.

From (2.11) or from (2.8), passing on the limit first for  $z \rightarrow 1$  and then for  $x \rightarrow 1$ , we find

$$R_c(1) = \frac{P_2}{1 + P_0} \cdot \frac{\lambda_0 + \mu_2}{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2}, \quad (3.1)$$

Where  $P_0 = \lambda_0 / \mu_0$ .

Applying the order of limiting process in (2.8) we obtain

$$P_{00} = \frac{1 - P_1 - P_2}{1 + P_0} = (1 - P_1 - P_2) K_R, \quad (3.2)$$

Where  $P_1 = \lambda_1 / \mu_1$   $K_R$  is the server's availability coefficient.

From (2.5), for  $x \rightarrow 1$  and  $z \rightarrow 1$ , (3.1) and (3.2) we obtain the probability that the server is occupied by the service of a preferred customer

$$F_1(1,1) = \frac{P_1}{1 + P_0} = P_1 K_R, \quad (3.3)$$

i.e. the probability that the server is occupied by the service of a preferred customer is equal to the server's load coefficient for preferred customer multiplied by the servers availability coefficient.

Similarly from (2.6) and (3.1) we obtain the probability that the server is occupied by the service of an ordinary customer.

$$F_2(1,1) = \frac{\rho_2}{1 + \rho_0} = \rho_2 k_e ,$$

Finally, from (2.7), (3.1) and (3.2), the probability that the server is in repair is given by

$$F_3(1,1) = \frac{\rho_0}{1 + \rho_0} = 1 - k_e .$$

To find  $R_0(x)$  and  $P_{00}$ , we need some of the characteristics of the servicing system.

The mathematical expectation of the number of referred customer in the system is determined by the following formula:

$$M_p = \left. \frac{\partial F(x, z)}{\partial z} \right|_{x=1, z=1} = \sum_{i=0}^{\infty} \sum_{k=1}^{\infty} k (p_{ik} + h_{ik}) + \sum_{i=1}^{\infty} \sum_{k=1}^{\infty} k q_{ik} . \quad (3.6)$$

The second moment  $M_p^*$  is obtained by generating function  $F(x, z)$  with respect to  $z$  twice:

$$\left. \frac{\partial^2 F(x, z)}{\partial z^2} \right|_{x=1, z=1} = \sum_{i=0}^{\infty} \sum_{k=1}^{\infty} k(k-1) (p_{ik} + h_{ik}) + \sum_{i=1}^{\infty} \sum_{k=1}^{\infty} k(k-1) q_{ik} = M_p^* - M_p^2 \quad (3.7)$$

and the dispersion is given by

$$D_p = M_p^* - M_p^2 \quad (3.8)$$

Since for a preferred customer the differentiation is with respect to  $z$ , then (2.8) may be simplified in the form

$$P(1, z) = \frac{1 + \rho_0}{1 - \rho_1 z} \left( \frac{\rho_2}{1 + \rho_0} \cdot \frac{\lambda_0 + \mu_2}{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2 - \lambda_1 z} + P_{00} \right) . \quad (3.9)$$

Taking the derivatie of (3.9) with respect to z, then for  $z \rightarrow 1$  and after corresponding simplification, we find that:

$$M_P = \frac{\rho_1}{1 - \rho_1} \left( 1 + \frac{\alpha_1 \rho_2}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right), \quad (3.10)$$

Where  $\alpha_0 = \mu_0 / \mu_2$  ,  $\alpha_1 = \mu_1 / \mu_2$  .

The mathematical expectation of the number of prefered customers in the queue  $L_p$  is determined by subtracting the mathematical expectation of the number of prefered customers in service (3.3) from those in the system (3.10)

$$L_p = \frac{\rho_1}{1 - \rho_1} \left[ \frac{\rho_0 + \rho_1}{1 + \rho_0} + \frac{\alpha_1 \rho_2}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right] \quad (3.11)$$

The average waiting time of prefered customers in the system is determined by the formula

$$W_P = \frac{1}{\mu_1 k_E (1 - \rho_1)} \left( 1 + \frac{\alpha_1 \rho_2}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right), \quad (3.12)$$

but their average queueing time is determined by the formula

$$W_P^* = \frac{1}{\mu_1 k_E (1 - \rho_1)} \left( \frac{\rho_0 + \rho_1}{1 + \rho_0} + \frac{\alpha_1 \rho_2}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right). \quad (3.13)$$

To obtain the second moment and the dispersion for prefered customers we use the formula (3.7) and (3.8). Taking the second derivative of (3.9) with respect to z, for  $z \rightarrow 1$ , and substituting by The given expression and the expression (3.10) in (3.7) we obtain the second moment

$$M_P^* = \frac{\rho_1}{(1 - \rho_1)^2} \left[ (1 + \rho_1) \left( 1 + \frac{\alpha_1 \rho_2}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right) + \frac{2 \alpha_1^2 \rho_1 \rho_2 (1 - \rho_1)}{(1 + \alpha_0 \rho_0)^2} \right]. \quad (3.14)$$

Substituting (3.10) and (3.14) in (3.8) we obtain the dispersion

$$D_P = \frac{\rho_1}{(1 - \rho_1)^2} \left[ 1 + \frac{\alpha_1 \rho_2 (1 - \rho_1)}{1 + \alpha_0 \rho_0} + \alpha_1^2 \rho_1 \rho_2 \frac{2(1 - \rho_1) - \rho_2}{(1 + \alpha_0 \rho_0)^2} \right].$$



The probability that there are  $k$  ( $k = 0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers in the system is given by

$$P_k = \frac{1}{k!} \left. \frac{\partial^k F(1, z)}{\partial z^k} \right|_{z=0} =$$

$$= \rho_1^k (1 + \rho_0) \{ P_{00} + R_0(1) \frac{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2}{\mu_1 - \lambda_0 - \lambda_1 - \mu_2} \left[ \left( \frac{\mu_1}{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2} \right)^{k+1} - 1 \right] \}.$$

..... (3.16)

The probability that there are  $k$  ( $k = 0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers in the system and the server is occupied by the service of a preferred one is given by

$$F_k^* = \frac{1}{k!} \left. \frac{\partial^k F_1(1, z)}{\partial z^k} \right|_{z=0} =$$

$$= \rho_1^k \{ P_{00} + R_0(1) \frac{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2}{\mu_1 - \lambda_0 - \lambda_1 - \mu_2} \left[ \left( \frac{\mu_1}{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2} \right)^k - 1 \right] \}.$$

..... (3.17)

The probability that there are  $k$  ( $k = 0, 1, 2, 3, \dots$ ) preferred customers in the system and the server is occupied by the service of an ordinary customer is

$$F_k = \frac{1}{k!} \left. \frac{\partial^k F_2(1, z)}{\partial z^k} \right|_{z=0} = \frac{\lambda_1^k}{(\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2)^k} R_0(1). \quad (3.18)$$

The probability that there are  $k$  ( $k = 0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers in the system and the server is in repair is

$$H_k = \frac{1}{k!} \left. \frac{\partial^k F_3(1, z)}{\partial z^k} \right|_{z=0} =$$

$$= \rho_0 \rho_1^k \{ P_{00} + R_0(1) \frac{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2}{\mu_1 - \lambda_0 - \lambda_1 - \mu_2} \left[ \left( \frac{\mu_1}{\lambda_0 + \lambda_1 + \mu_2} \right)^{k+1} - 1 \right] \}.$$

..... (3.19)

In an analogous way we can determine the corresponding characteristics for ordinary customers. The generating function (2.8) may be rewritten in the simple form

$$F(x, 1) = \frac{\lambda_0 + \mu_2 - \mu_1(1 - \nu_2)}{\lambda_0 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x} \cdot \frac{1 + \rho_0}{1 - \rho_2 x - \nu_1} p_{c0} \quad (3.20)$$

Taking the derivative of (3.20) with respect to  $x$ , at  $x = 1$ , and using  $\nu_1(1) = 0$ ,  $\nu_2(1) = 1$  we find that

$$\nu_1'(1) = \frac{\lambda_2 \rho_1}{\mu_1 - \lambda_1} \quad \text{and} \quad \nu_2'(1) = -\frac{\lambda_2}{\mu_1 - \lambda_1} \quad ,$$

The mathematical expectation of the number of ordinary customers in the system is given by

$$M_q = \frac{\rho_2}{1 - \rho_1} \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1 - \rho_1)}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} - \frac{\rho_1}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right] \quad (3.21)$$

The mathematical expectation of the number of ordinary customers in the queue is equal to

$$L_q = \frac{\rho_2}{1 - \rho_1} \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1 - \rho_1)}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} - \frac{\rho_1}{1 + \alpha_0 \rho_0} - \frac{1 - \rho_1}{1 + \rho_0} \right] \quad (3.22)$$

The average waiting time of ordinary customers is

$$W_c = \frac{1}{\mu_1 E_c(1 - \rho_1)} \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1 - \rho_1)}{1 - \rho_1 - \rho_2} - \frac{\alpha_1 \rho_1}{1 + \alpha_0 \rho_0} \right] \quad (3.23)$$

The average queueing time is

$$W_q^* = \frac{1}{\mu_2 K_E(1 - \rho_1)} \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1 - \rho_1)}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} - \frac{\rho_1}{1 + \alpha_0 \rho_0} - \frac{1 - \rho_1}{1 + \rho_0} \right] \quad (3.24)$$

Taking the second derivative with respect to  $x$  for (3.20) at  $x = 1$  and making the substitution

$$\nu_{1,2}(1) = \pm \frac{2 \rho_1 \rho_2^2}{\alpha_1^2(1 - \rho_1)^3} \quad ,$$

we find, as for preferred customers, the second moment for ordinary customers

$$M_q^* = \frac{\rho_2}{(1-\rho_1)^2} \left\{ \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \frac{\rho_1}{1+\alpha_0\rho_0} \right] \left[ 2\rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} + 1 - \rho_1 \right] + \right. \\ \left. + \frac{2\rho_1\rho_2}{\alpha_1(1-\rho_1)^2} \left[ \frac{1}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \frac{1}{1+\alpha_0\rho_0} \right] - \frac{2\rho_1\rho_2(1-\rho_1)}{(1+\alpha_0\rho_0)^2} \right\}, \quad (3.25)$$

And the dispersion is

$$D_q = \frac{\rho_2}{(1-\rho_1)^2} \left\{ \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \frac{\rho_1}{1+\alpha_0\rho_0} \right] \left[ 1 - \rho_1 \left( 1 - \frac{\rho_2}{1+\alpha_0\rho_0} \right) + \right. \right. \\ \left. + \rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} + \frac{2\rho_1\rho_2}{\alpha_1(1-\rho_1)^2} \left[ \frac{1}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \frac{1}{1+\alpha_0\rho_0} - \frac{\alpha_1(1-\rho_1)^2}{(1+\alpha_0\rho_0)^2} \right] \right\}. \quad (3.26)$$

It is easy to find the general average of the queueing length  $L$  by adding the average number of preferred (3.11) and ordinary (3.22) customers in the queue

$$L = L_p + L_q = \\ = \frac{1}{1-\rho_1} \left[ \rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} + \frac{\rho_1(\rho_0 + \rho_1 + \rho_2) - \rho_2}{1 + \rho_0} - \frac{\rho_1\rho_2(1-\alpha_1)}{1 + \alpha_0\rho_0} \right]. \quad (3.27)$$

The average number of all customers,  $N_4$ , in the system obtained by assuming (3.10) and (3.21)

$$M = \frac{1}{1-\rho_1} \left[ \rho_1 + \rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \frac{\rho_1\rho_2(1-\alpha_1)}{1 + \alpha_0\rho_0} \right]. \quad (3.28)$$

#### 4-THE CHARACTERISTICS OF THE SYSTEM WITH IDEAL SERVICING SERVER

The system with ideal servicing server, i.e. with server that has ka 1, is a special case of the above system. For ideal server the parameter  $\lambda_0$  and the probabilities  $h_{00}$  and  $h_{ik}$  are equal to zero. Therefore the systems (2.1), (2.2) and (2.3) take the following form

$$\begin{aligned}
 (\lambda_1 + \lambda_2) P_{00} &= \mu_1 P_{01} + \mu_2 P_{10} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{0k} &= \lambda_1 P_{0,k-1} + \mu_1 P_{0,k+1} + \mu_2 P_{1k} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{i1} &= \lambda_2 P_{i-1,1} + \mu_1 P_{i2} + \mu_2 P_{i+1,1} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1) P_{i,k+1} &= \lambda_1 P_{ik} + \lambda_2 P_{i-1,k+1} + \mu_1 P_{i,k+2} + \\
 &\quad + \mu_2 P_{i+1,k+1} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) P_{i0} &= \lambda_2 P_{i-1,0} + \mu_1 P_{i1} + \mu_2 P_{i+1,0} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) P_{1k} &= \lambda_1 P_{0,k-1} ; \\
 (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2) P_{i+1,k} &= \lambda_1 P_{i+1,k-1} + \lambda_2 P_{ik}
 \end{aligned} \tag{4.1}$$

The generating function obtained from the system of equations (4.1) or from (2.6) by putting  $\lambda_0 = 0$  is

$$F(x, z) = \frac{\bar{A}(x, z) \bar{B}_0(x) - \bar{B}(x, z) P_{00}}{(\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x) (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_1 - \lambda_1 z - \lambda_2 x - \frac{\mu_1}{z})}, \tag{4.2}$$

where

$$\bar{A}(x, z) = (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x) \left[ \mu_2 \left( \frac{1}{x} - 1 \right) - \mu_1 \left( \frac{1}{z} - 1 \right) \right]$$

$$\bar{B}(x, z) = (\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_1 z - \lambda_2 x) \left[ \mu_1 \left( \frac{1}{z} - 1 \right) + \lambda_2 x \right]$$

$$\bar{R}_0(x) = \frac{(\mu_2 - \mu_1 (1 - \nu_2))}{\lambda_1 + \lambda_2 + \mu_2 - \lambda_2 x} \cdot \frac{\rho_2 x}{1 - \rho_2 x - \nu_1} P_{00}$$

The probability that the server is in repair is equal to zero. The probability that there is no preferred customer in the system given that at least an ordinary one exists is

$$\bar{R}_0(1) = \frac{\lambda_2}{\lambda_1 + \mu_2} ,$$

And the probability that the system is not occupied is  $P_{00} = 1 - \rho_1 - \rho_2$

The probability that the server serves a preferred customer is  $F_1(1,1) = \rho_1$ , and an ordinary customer is  $F_2(1,1) = \rho_2$ . The mathematical expectation of the number of preferred customers in the system is

$$M_P = \rho_1 \frac{1 + \alpha_1 \rho_2}{1 - \rho_1} \quad (4.3)$$

And in the queue is

$$L_P = \rho_1 \frac{\rho_1 + \alpha_1 \rho_2}{1 - \rho_1} \quad (4.4)$$

The average waiting time of preferred customers in the system is:

$$M_P = \frac{1 + \alpha_1 \rho_2}{\mu_1 (1 - \rho_1)} \quad (4.5)$$

and their average queueing time is

$$W_P^{\pi} = \frac{\rho_1 + \alpha_1 \rho_2}{\mu_1 (1 - \rho_1)} \quad (4.6)$$

The second moment is

$$M_P^{\pi} = \frac{\rho_1}{(1 - \rho_1)^2} [(1 + \rho_1)(1 + \alpha_1 \rho_2) + 2 \alpha_1^2 \rho_1 \rho_2 (1 - \rho_1)] \quad (4.7)$$

The probability that the system has  $k$  ( $k = 1, 2, 3, \dots$ ) preferred customers and the server serves preferred one is

$$D_P = \frac{\rho_1}{(1 - \rho_1)^2} [1 + \alpha_1 \rho_2 (1 - \rho_1) + \alpha_1^2 \rho_1 \rho_2 (2 - 2\rho_1 - \rho_2)] \quad (4.8)$$

The probability that the system has  $k$  ( $k=0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers is

$$P_k = P_1^k \left\{ P_{00} + \frac{P_2}{\alpha_1(1-P_1)-1} \left[ \left( \frac{\alpha_1}{1+\alpha_1 P_1} \right)^{k+1} - 1 \right] \right\}. \quad (4.9)$$

The probability that the system has  $k$  ( $k=0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers and the server serves a preferred one is

$$P_k^* = P_1^k \left\{ P_{00} + \frac{P_2}{\alpha_1(1-P_1)-1} \left[ \left( \frac{\alpha_1}{1+\alpha_1 P_1} \right)^k - 1 \right] \right\}. \quad (4.10)$$

The probability that the system has  $k$  ( $k=0, 1, 2, 3, \dots$ ) Preferred customers and the server serves an ordinary one is

$$R_k = P_2 \frac{(\alpha_1 P_1)^k}{(1 + \alpha_1 P_1)^{k+1}}. \quad (4.11)$$

The mathematical expectation of the number of ordinary customers in the system is

$$M_q = \frac{P_2}{1-P_1} \left[ \frac{P_1 + \alpha_1(1-P_1)}{\alpha_1(1-P_1-P_2)} - P_1 \right] \quad (4.12)$$

And in the queue is

$$L_q = \frac{P_2}{1-P_1} \cdot \frac{P_1 + \alpha_1 P_2}{\alpha_1(1-P_1-P_2)}. \quad (4.13)$$

The average waiting time in the system for ordinary customers is

$$W_q = \frac{1}{\mu_1(1-P_1)} \left[ \frac{P_1 + \alpha_1(1-P_1)}{1-P_1-P_2} - \alpha_1 P_1 \right] \quad (4.14)$$

And their average queueing time is

$$W_q^* = \frac{P_1 + \alpha_1 P_2}{\mu_1(1-P_1)(1-P_1-P_2)} \quad (4.15)$$

The second moment is

$$M_q^* = \frac{\rho_2}{(1-\rho_1)^2} \left\{ \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \rho_1 \right] \left[ 2\rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_2(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} + 1 - \rho_1 \right] + 2\rho_1\rho_2 \left[ \frac{1 - \alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)}{\alpha_1^2(1-\rho_1)(1-\rho_1-\rho_2)} - 1 + \rho_1 \right] \right\} \quad (4.16)$$

And the dispersion is

$$D_q = \frac{\rho_2}{(1-\rho_1)^2} \left\{ \left[ \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} - \rho_1 \right] \left[ 1 - \rho_1(1-\rho_2) + \rho_2 \frac{\rho_1 + \alpha_1(1-\rho_1)}{\alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)} \right] + 2\rho_1\rho_2 \left[ \frac{1 - \alpha_1(1-\rho_1-\rho_2)}{\alpha_1^2(1-\rho_1)(1-\rho_1-\rho_2)} - 1 + \rho_1 \right] \right\} \quad (4.17)$$

The general average of the queuing length is

$$L = \frac{\rho_1 + \alpha_1\rho_2}{1 - \rho_1} \left[ \rho_1 + \frac{\rho_2}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} \right] \quad (4.18)$$

And the average number of customers in the system is given by

$$M = \frac{\rho_1 + \alpha_1\rho_2}{1 - \rho_1} \left[ \rho_1 + \frac{\rho_2}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} \right] + \rho_1 + \rho_2 \quad (4.19)$$

The average queuing time for all customers is

$$W_q^* = \frac{\rho_1 + \alpha_1\rho_2}{\lambda(1 - \rho_1)} \left[ \rho_1 + \frac{\rho_2}{\alpha_1(1 - \rho_1 - \rho_2)} \right] \quad (4.20)$$

Where  $\lambda = \lambda_1 + \lambda_2$

It is easy to note that for  $\alpha_1 = 1$ , i.e. for  $\mu_1 = \mu_2$ , the formula (4.18 - 4.20) coincide with the known formula in [1], which defined the average of queuing length and the average of customers in the system for one type of customers.

The graph in figure (1) represents the relation between the mathematical expectation of the number of preferred customers in the system and the traffic intensity of ordinary customers under given  $\alpha_1$  and  $\alpha_2 = 1$ .

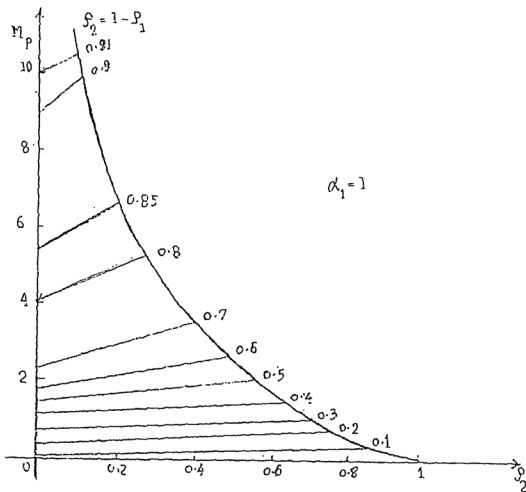


Figure (1)



The graph in figure (2) represents the relation between the average waiting time in the system for preferred customers and the traffic intensity of ordinary Customers  $\rho_2$  under given  $\rho_1$  and  $\alpha'_1 = 1$ .

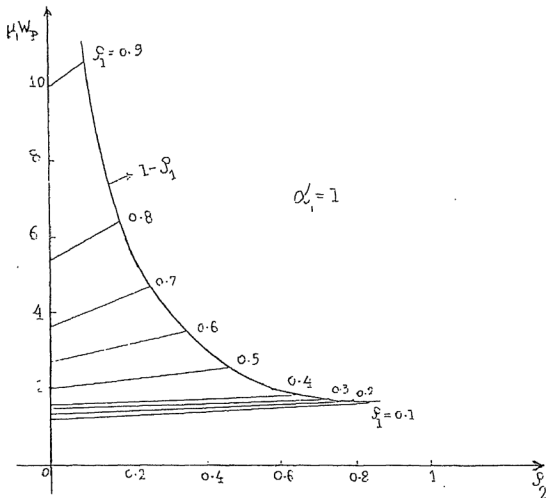


Figure (2)

The graphs in figures 3 - 5 represent the dependence between the mathematical expectation of the number of preferred customers in the system and  $\rho_2$ , under given  $\rho_1$ , and  $\alpha_1$

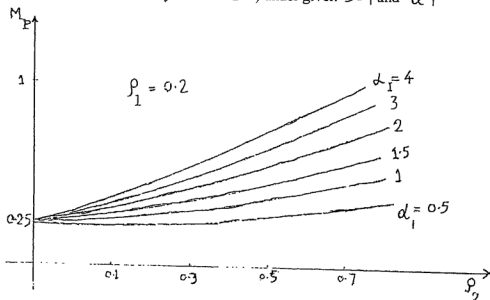


Figure (3)

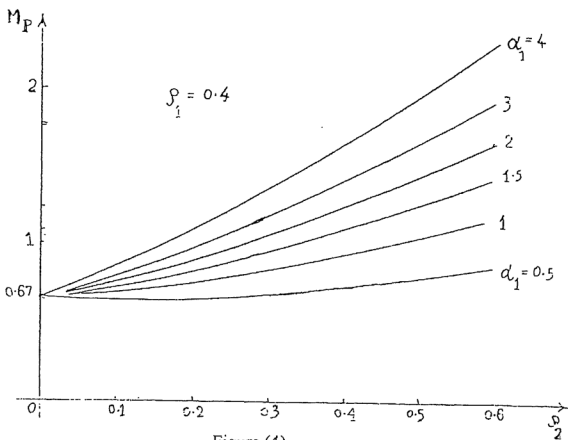


Figure (4)

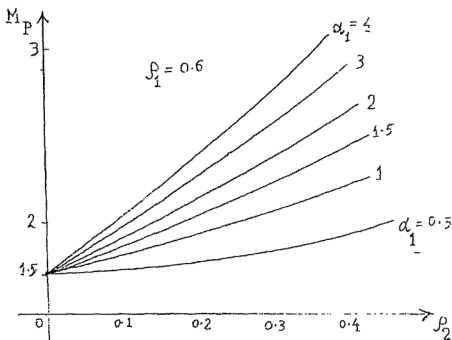


Figure (5)

Figure (6) denotes the dependence of the general queuing length on  $\alpha_1$  tundergiven  $\rho_1$  and  $\rho = \rho_1 + \rho_2$

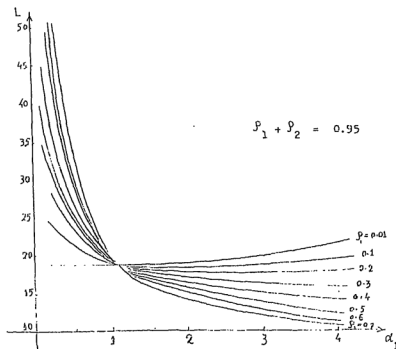


Figure (6)

### 5-WITHOUT PRIORITY SERVICING SYSTEM AS A SPECIAL CASE OF DOUBLE PRIORITY:

We suppose that in the double priority servicing system, the servers are not renewable and the system has intensity  $\lambda_2 = 0$  (consequently  $\rho_2 = 0$ ). Then we study the servicing system without priority. In this case, the systems of equations (2.1), (2.2) and (2.3) turn to the following system of linear algebraic equations:

$$\begin{aligned}(\lambda_0 + \lambda)P_0 &= \mu_0 h_0 + \mu P_1 ; \\(\lambda_0 + \lambda + \mu)P_k &= \lambda P_{k-1} + \mu_0 h_k + \mu P_{k+1} ; \\ \mu_0 h_0 &= \lambda_0 P_0 ; \\ \mu_0 h_k &= \lambda_0 P_k .\end{aligned}\tag{5.1}$$

The generating function will be

$$F(x) = \left(1 + \frac{\lambda_0}{\mu_0}\right) \frac{\mu}{\mu - \lambda x} P_0 .\tag{5.2}$$

Similarly, the expression for determining the mathematical expectations of the number of customers in the system and in the queue, the average waiting time in the system and in the queue, also the second moment and the dispersion can be obtained from the formula (3.10 - 3.15)

By putting  $\rho_2 = 0$  and  $\rho_1 = \rho$ .

The mathematical expectations of the number of customers in the system is

$$M = \frac{\rho}{1 - \rho}\tag{5.3}$$

And in the queue is

$$L = \rho \frac{1 - k_g(1 - \rho)}{1 - \rho} .\tag{5.4}$$

The average waiting time of the customers in the system is

$$W = \frac{1}{\mu K_a (1 - \rho)} \quad (5.5)$$

and the queueing time is

$$W^{\pi} = \frac{1 - K_a (1 - \rho)}{\mu K_a (1 - \rho)} \quad (5.6)$$

The second moment is

$$M^{\pi} = \rho \frac{1 + \rho}{(1 - \rho)^2} \quad (5.7)$$

and the dispersion is

$$D = \frac{\rho}{(1 - \rho)^2} \quad (5.8)$$

The probability that the system has  $k$  ( $k = 0, 1, 2, \dots$ ) customers is

$$P_k = \rho^k (1 - \rho) \quad (5.9)$$

The probability that the system has  $k$  customers given that the server is available to give service is

$$P_k^{\pi} = \rho^k K_a (1 - \rho) \quad (5.10)$$

and given that it is in repair is

$$H_k = \rho^k (1 - K_a) (1 - \rho) \quad (5.11)$$

Thus the mathematical expectation of the number of customers in the system (5.3), the second moment (5.7), the dispersion (5.8) and the probability that the system has  $k$  customers (5.9) don't depend on the server's availability coefficient  $K_a$ . But the other characteristics as the average of queueing length (5.4), the average waiting time of customers (5.5) and the queueing time (5.6) depend on the server's availability coefficient. In addition the last two expressions depend on  $K_a$ .

## RESULTS

### [1] For the studied basic case

- (1) The generating function of the system under the given conditions is given by (2-8).
- (2) The probability that the server is in repair while the queue consists of ordinary customers is given by (3-i).
- (3) The probability that the server is occupied by the service of preferred customers is given by (3-3).
- (4) The probability that the server is occupied by the service of ordinary customers is given by (3-4).
- (5) The probability that the server is in repair is given by (3.5).
- (6) The mathematical expectation of the number of preferred customers in the system is given by (3-10).
- (7) The mathematical expectation of the number of preferred customers in the queue is given by (3-1 1).
- (8) The average waiting time of preferred customers in the system is given by (3-12).
- (9) The average waiting time of preferred customers in the queue is given by (3-13).

More important results are obtained in pages 10, 11 and 12.

### [2] For the case of the system with ideal server

- (1) The mathematical expectation of the number of preferred customers in the system is given by (4-3).
- (2) The mathematical expectation of the number of preferred customers in the queue is given by (4-4).
- (3) The average waiting time of preferred customers in the system is given by (4-5).
- (4) The average waiting time of preferred customers in the queue is given by (4-6).
- (5) The mathematical expectation of the number of ordinary customers in the System is given by (4-12).
- (6) The mathematical expectation of the number of ordinary customers in the queue is given by (4-13).

(7) The average waiting time of ordinary customers in the system is given by (4-14).

(8) The average waiting time of ordinary customers in the queue is given by (4-15).

More important results is obtained in page 16. Moreover, 6 important graphs in pages 17-20.

The corresponding results for the case of the system without priority is obtained as special case of double priority system and is studied in pages 21-22.

## REFERENCES

- [1] SAATY, T.L., "Element of Queueing Theory". Mc Graw Hill, New York, 1961.
- [2] PESTALOZZI GEROLD. "Priority Rules For Run- Ways". Operations Research. 1964, 12, n6.
- [3] TAKACS L. "Priority Queues". Operations Research. 1964, 12, N1.
- [4] HAWKES A.G. "Time-Dependent Solution of Priority Queues With bulk Arrival". Operations Research. 1965, 13, N4.
- [5] COLHAM A. "Priority Assignment In Waiting Line Problems". Operations Research. 1954, N2.

## عقد السياحة دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي

إعداد  
د/أشرف جابر سيد  
مدرس القانون المدني  
كلية الحقوق جامعة حلوان

### مقدمة ،

أهمية موضوع البحث ودوافع اختياره ،

ليس يخاف على أحد ما تمثله السياحة من أهمية اقتصادية متزايدة على مستوى دول العالم ، بل ومؤشرا على مدى تمتع الدول بالأمن والاستقرار على الصعيد السياسي ، حيث تتأثر حركة السياحة في دولة ما ، قطعاً ، بالناخ السياسي السائد فيها ، فضلاً عن أنها " أى السياحة " تعد من أكثر نواحي الدولة أهمية على العالم الخارجى .

وعلى الرغم من تلك الأهمية التى لا تحتاج إلى بيان أو تدليل ، إلا أنه ليس هناك تنظيم قانونى خاص بالعقد المبرم بين شركات ووكالات السياحة وبين علاماتها ، وهو ما لا يتصور مع ما يمثله هذا العقد من أهمية .

ولا تقتصر أهمية عقد السياحة *contrat de tourisme* على أهميته العملية ، بل تمتد إلى ما يثيره هذا العقد من مشكلات قانونية ، إذ يثور الجدل الفقهى حول طبيعته القانونية ، وهو ما يدفعنا إلى التعرض للدراسة وتحليل الآراء التى قيلت فى هذا الشأن ، حتى يمكن تحديد الخصائص المميزة للعقد .

ويتميز هذا العقد بالعديد من الأثار الناشئة عنه ، والمتمثلة فى التزامات أطرافه فى مواجهة بعضهم البعض ، حيث يقع على عاتق وكالة السياحة طائفة من الالتزامات فى مواجهة العميل ، كما يلتزم هذا الأخير ببعض الالتزامات فى مواجهتها .

ويرتبط على مخالفة هذه الالتزامات الناشئة ، لا سيما من جانب وكالة السياحة ، وهى الطرف المحترف فى العقد ، قيام مسئوليتها ، وقيام حق العميل فى التعويض ، وما يرتبط بذلك من مدى إمكانية الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من آثار هذه

المسئولية ، وأخيرا وسائل دفع هذه الأخيرة .

ومما يجدر ذكره أن القضاء الفرنسى قد لعب دورا هاما فى نطاق هذا العقد ، وقد حث على ذلك سكوت المشرع الفرنسى بخصوص العديد من المسائل ، خاصة فيما يتعلق بتكييف العقد ، وتحديد التزامات وكالة السياحة . .

### خطة البحث ،

تنقسم الدراسة فى هذا البحث إلى ثلاث أبواب كما يلى ،

الباب الأول : ماهية عقد السياحة .

الباب الثانى : أثار عقد السياحة .

الباب الثالث ، المسئولية المدنية لوكالة السياحة فى مواجهة العميل .

### الباب الاول

#### ماهية عقد السياحة

ونتناول فيه التنظيم التشريعى له فى فرنسا ومصر ، والتعريف بعقد السياحة من خلال دراسة تكييف العقد ، ثم الخصائص المميزة له .

#### أهميد وتقسيم ،

يثير عقد السياحة العديد من المشاكل القانونية ، أهمها تحديد الطبيعة القانونية له ، حيث يتوقف على ذلك تحديد حقوق والتزامات الأطراف المرتبطة به ، وهو ما تلمسه سواء من خلال التنظيم التشريعى للعقد أو من خلال دور الفقه والقضاء فى هذا الخصوص . ولذلك فإنه من المتعين إلقاء الضوء على التنظيم التشريعى لهذا العقد ، وتحديداه فى فرنسا ، حيث لم يورد المشرع المصرى له تنظيميا ، مكتفيا فحسب بتنظيم نشاط الشركات السياحية ، دون وضع تنظيم قانونى لهذا العقد .

والتعرف على حقيقة هذا العقد وماهيته تقتضى منا



فقد أصدر المشرع الفرنسي في بادئ الأمر قانون ١١ يوليو ١٩٧٢، ولأبعثته التنفيذية في ٢٨ مارس ١٩٧٧، ٣ بخصوص شروط مزاوله وكالت السياحة لأنشطتها، دون أن يتضمن أى تنظيم لعقد السياحة، وإن كان يبدو من نص المادة ١٢ منه، أنه يلقى على عاتق وكالة السياحة مجرد التزام ببذل عناية، حيث أنها أشارت إلى أنه " يتعين على من كان حاصلًا على إذن أو موافقة ( وكالة السياحة ) أن يسلم إلى كل مسافر وثيقة - أو عدة وثائق

- محددًا بها الالتزامات المتعاقبة للمتعاقدین " <sup>(٤)</sup>.

ثم أصدر المشرع الفرنسي لائحة ١٤ يونيو ١٩٨٢ <sup>(٥)</sup>، والتي تضمنت الشروط العامة لبيع خدمة السياحة في العلاقة بين وكالة السياحة وبين عملائها.

وقد غلب على المشرع الفرنسي في هذه اللائحة الاتجاه إلى اعتبار التزام وكالة السياحة التزامًا بتحقيق نتيجة، كما أخذ بمبدأ مسؤوليتها عن فعل الغير <sup>(٦)</sup>.

ثم أصدر المشرع الفرنسي، أخيرًا، قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢، الذى عنى فيه بتنظيم عقد السياحة من حيث انعقاده وتنفيذه، كما شدد فيه من مسؤولية وكالة السياحة في مواجهة عملائها، معتنقا مبدأ المسؤولية الموضوعية.

فقد بينت المادة الأولى من هذا القانون الأنشطة السياحية التي تكون محلًا لعقد السياحة وهى تنظيم وتسويق،

- ١ - الرحلات الفردية أو الجماعية .
- ٢ - الخدمات التي تؤدي بمناسبة هذه الرحلات كصرف تذاكر السفر، وحجز تذاكر السفر، وغرف الإقامة في الفنادق .
- ٣ - الخدمات ذات الصلة بالنشاط السياحي، كتنظيم زيارة الأماكن السياحية والتاريخية <sup>(٧)</sup>.

كما أوضحت المادة الرابعة نطاق العقد من حيث أطرافه، حيث قصرت مزاوله الأنشطة السياحية السابقة على كل شخص طبيعي أو معنوي مرخصًا له في ذلك، ومتمتعًا بصفة التاجر <sup>(٨)</sup>.

التعرض بالدراسة لتكييف العقد، وكذا تحديد أهم الخصائص المميزة له، حتى يمكننا تحديد الأحكام التي يخضع لها. وتقتضى دراسة ماهية عقد السياحة أن نقسم هذا الباب إلى فصلين، الأول خصصه لدراسة التنظيم التشريعي لنشاط وكالات السياحة، والثاني تكرسه لتعريف عقد السياحة.

### الفصل الأول التنظيم التشريعي لنشاط وكالات السياحة

عنى المشرع في كل من فرنسا ومصر بتنظيم النشاط السياحي الذي تباشره وكالة السياحة.

ولم يتعرض المشرع المصري للعلاقة بين وكالة السياحة والعمل، وإنما اقتصر الأمر على مجرد تنظيم نشاط الشركات السياحية.

بينما تميز التشريع الفرنسي بأنه تعرض لتنظيم عقد السياحة، وبين آثاره، كما عالج أحكام المسؤولية الناشئة عنه، وإن كان لم يتعرض لتكييف طبيعة العلاقة بين وكالة السياحة وبين العميل.

وستناول هذا التنظيم من خلال هذا الفصل في مجالين، الأول، التنظيم التشريعي للعلاقة بين وكالة السياحة والعمل في فرنسا.

الثاني، التنظيم التشريعي لنشاط الشركات السياحية في مصر.

### المبحث الأول التنظيم التشريعي

للعلاقة بين وكالة السياحة والعمل في فرنسا

أصدر المشرع الفرنسي العديد من التشريعات في خصوص نشاط الوكالات السياحية، غير أنه لم يخص عقد السياحة بتنظيم واف إلا في آخر هذه التشريعات إصدارا، وهو قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢، حيث كانت التشريعات السابقة عليه تعنى أساسا بتحديد طبيعة التزام وكالة السياحة في مواجهة عملائها.

وقد نظم المشرع المصري نشاط الشركات السياحية بالقانون رقم ٢٨ لسنة ١٩٧٢ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير السياحة رقم ٢٢٢ لسنة ١٩٨٢ .

فقد أوضحت المادة ١ من هذا القانون نطاق تطبيقه من حيث الأشخاص الخاضعين له ، فتمتصت على أن " تسرى أحكام هذا القانون على الشركات السياحية ، ويقصد بالشركات السياحية الشركات التي تقوم بكل أو ببعض الأعمال الآتية ،

١ - تنظيم رحلات سياحية جماعية أو فردية داخل مصر أو خارجها ، وفقا لبرامج معينة ، وتنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة ، وما يلحق بها من خدمات .

٢ - بيع أو صرف تذاكر السفر ، وتيسير نقل الأمتعة ، وحجز الأماكن على وسائل النقل المختلفة ، وكذلك الوكالة من شركات الطيران والملاحة وشركات النقل الأخرى .

٣ - تشغيل وسائل النقل من برية وجوية ونهرية لنقل السائحين . ولوزير السياحة أن يضيف إلى تلك الأعمال أعمالا أخرى تتصل بالسياحة وخدمة السائحين " .

والمستفاد من هذا النص أن المشرع المصري لم يورد الأعمال السياحية على سبيل الحصر ، وإنما أجاز لوزير السياحة أن يضيف أعمالا أخرى إلى تلك الواردة بالبند الثلاثة السالفة .

وغنى عن البيان أن مزاولة تلك الأعمال المضافة فقط دون تلك المنصوص عليها قانونا لا يسوغ على الشركة الصفة السياحية ، إذ يفترض تمتعها أولا بهذه الصفة من خلال مزاولة كل أو بعض هذه الأعمال الأخيرة <sup>(١٢)</sup> .

وقسم المشرع المصري - في المادة ٢ من القانون ٢٨ - الشركات السياحية إلى ثلاث أنواع ، النوع الأول منها يرخس له في مزاولة كافة الأعمال الواردة في المادة الأولى من القانون ، والنوع الثاني يرخس له في مزاولة كافة الأعمال الواردة في البند الثاني من المادة الأولى ، والنوع الثالث يرخس له في مزاولة كافة الأعمال الواردة في البند الثالث من المادة الأولى .

كما تناولت المواد من ٢ إلى ٧ من القانون رقم ٢٨ الأحكام الخاصة بالترخيص للشركات السياحية لمزاولة نشاطها .

وفقا لهذه المادة ، يلزم توافر عناصر معينة في الشخص الطبيعي أو المعنوي ، حتى يمكن أن يتمتع بصفة وكالة السياحة ، هي :

- ١ - أن يكون متمتعا بصفة التاجر .
- ٢ - أن يكون حاصلًا على ترخيص بمزاولة النشاط السياحي .
- ٣ - توافر قصد الربح .

وبيئت المادة ٢٢ من القانون أن وكالة السياحة تلتزم في مواجهة عملائها بتحقيق نتيجة ، كما أقرت مسئوليتها عن فعل الغير <sup>(١٣)</sup> .

كما نصت ذات المادة على أسباب الإعفاء من المسئولية بقولها " وعلى كل حال ، فإنها ( وكالة السياحة ) يمكن أن تغنى من مسئوليتها إذا أثبتت أن عدم تنفيذ ، أو سوء تنفيذ ، العقد يعزى سواء إلى العميل ( المشتري ) ، أو إلى فعل الغير ، أو إلى قوة قاهرة " .

ومن الجدير بالذكر أن قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢ ، ولائحته التنفيذية الصادرة في ١٩٩٤ قد تضمنت أحكام التوجيه الأوربي الصادر في ١٢ يونيو ١٩٩٠ ، الصادر بخصوص الرحلات والجولات السياحية ، واعتبر هذا الأخير جزءا من التشريع الداخلي <sup>(١٤)</sup> ، وإن كان قانون ١٢ يوليو قد ألقى على عاتق وكالة السياحة التزاما بتحقيق نتيجة في مواجهة عملائها ، في حين اعتبر التوجيه الأوربي هذا الالتزام التزاما ببذل عناية مشددة *une obligation de moyens renforcée* .

### المبحث الثاني

التنظيم التشريعي لنشاط الشركات السياحية في مصر <sup>(١٥)</sup>

لم يضع المشرع المصري - كما قدمنا - تنظيمًا لعقد السياحة ، على غرار ما فعل المشرع الفرنسي ، وإنما اقتصر على وضع قواعد خاصة بالشركات السياحية ، تناول من خلالها هذه الشركات من حيث تعريفها وأنواعها ، ثم ما يتعلق بشروط منح الترخيص لها لمزاولة نشاطها ، كما أخضعها لرقابة وزارة السياحة ، فضلا عن بعض الإجراءات القضائية التي خصها بها ، كما قرر بعض الجزاءات والتدابير في حالة مخالفتها لأحكام القانون .

بين أطرافه ، ولما كان تحديد الطبيعة القانونية لعقد ما يتوقف عليه تحديد نطاق الالتزامات المترتبة عليه فإنه يكون من الأهمية بمكان أن نحدد الطبيعة القانونية لعقد السياحة .

ويزيد من هذه الأهمية تعدد الروابط الناشئة عن هذا العقد ، فمن جهة تقوم علاقة بين وكالة السياحة والعميل (السائح) ، ومن جهة ثانية ، ترتبط بأشخاص آخرين في سبيل تنفيذ العقد الذي أبرمته مع عميلها ، كالفنادق والناقل ، كما أنها ، من ناحية ثالثة ، قد ترتبط بوكالة سياحة أخرى تقوم بدور المنظم للرحلة في حين يقتصر دورها على مجرد تسويق وتوزيع هذه الرحلة .

وتتمثل مشكلة تحديد الطبيعة القانونية لعقد السياحة في أن المشرع الفرنسي لم يتعرض في أي من التشريعات المنظمة لهذا العقد لطبيعة العلاقة التي تربط وكالة السياحة بالعميل ، كما لم يتعرض لتحديد مسؤولية هذه الوكالة .

وإذاً ذلك ظهرت اتجاهات أربع ، ذهب أولها إلى تكييف هذه العلاقة بأنها عقد وكالة تقوم فيه وكالة السياحة بدور الوكيل عن العميل ، وذهب ثانيها إلى اعتبار وكالة السياحة ناقلاً ، وبالتالي إلى تكييف العلاقة بأنها عقد نقل ، بينما ذهب الاتجاه الثالث إلى تكييف العلاقة بأنها عقد مقاول ، وأخيراً فقد اعتنق اتجاه رابع القول باعتبار هذه العلاقة عقد بيع لخدمات السياحة .

وتقتضى دراسة تكييف عقد السياحة أن نعرض لهذه الاتجاهات في أربعة مطالبات متتالية ، معقبين على ذلك ، في مطلب خامس ، ببيان رأينا الخاص في ذلك .

#### المطلب الأول

العلاقة بين وكالة السياحة والعميل عقد وكالة<sup>(١)</sup>

الوكالة ، وفقاً لنص المادة ٦٩٩ مدني مصري ، " عقد بمقتضاه يلتزم الوكيل بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل " ، بينما تعرفها المادة ١٩٨٤ مدني فرنسي بأنها " عمل بمقتضاه يشوش شخص آخر في عمل شئ باسم ولحساب الموكل " (٢) . فالوكالة ، إذ ، "عقد يأذن به أحد الطرفين ، ويقال له

كما عالجته المواد من ١١ إلى ١٦ من ذات القانون أوجهه الرقابية التي تباشرها وزارة السياحة على الشركات السياحية .

ثم بينت المواد من ١٨ إلى ٢٠ عمل لجنة فض المنازعات الخاصة بالشركات السياحية ، من حيث تشكيلها واختصاصها والإجراءات التي تتخذ أمامها وكيفية تنفيذ القرارات الصادرة عنها .

ثم وضعت المواد من ٢٢ إلى ٢٨ التدابير والجزاءات التي تطبق في حالة مخالفة الشركة للقانون ، وهي تتراوح بين الوقف المؤقت لنشاط الشركة وإلغاء الترخيص ، فضلاً عن النص على عقوبة الغرامة عند مخالفة بعض نصوص القانون رقم ٢٨ .

وتعلقت المادة ٢٩ من ذات القانون ببعض الأحكام الانتقالية<sup>(٣)</sup> .

#### الفصل الثاني التعريف بعقد السياحة

##### تمهيد وتقسيم :

تأتي أهمية تعريف عقد السياحة وتحديد ماهيته من عدم وجود نصوص خاصة في التشريع سواء في فرنسا أو في مصر تحدد هذه الماهية ، الأمر الذي من شأنه أن يثير الجدل والخلاف حول تكييف العقد .

لذلك كان لزاماً علينا البحث في تكييف هذا العقد لبيان طبيعة العلاقة القانونية التي تربط وكالة السياحة بالعميل ، ثم تحديد الخصائص المميزة لهذا العقد .

وعلى ذلك نقسم هذا الفصل إلى مبحثين : الأول نخصمه للدراسة لتكييف عقد السياحة ، والثاني لبيان الخصائص المميزة له .

#### المبحث الأول

##### تكييف عقد السياحة<sup>(٤)</sup>

##### تمهيد وتقسيم ، وضع المشكلة ،

يقصد بتكييف العقد تحديد الطبيعة القانونية ، أو إسباغ الوصف القانوني المناسب على الربطة القانونية القائمة

مسؤولية وكالة السياحة عن تأخر إقلاع الطائرة ، أو عن التقصير الواقع من الفندقى<sup>(٢٤)</sup> .

وعلى الرغم من أن الوكيل لا يلتزم إلا ببذل عناية، ولو كان العمل الذي يباشره يتضمن التزاما بتحقيق نتيجة<sup>(٩)</sup>، إلا أن القضاء الفرنسي قد ذهب في بعض أحكامه إلى اعتبار التزام وكالة السياحة، بوصفها وكلاء أو وسيطا، التزاما بتحقيق نتيجة، حيث قضى بمسئولية وكالة السياحة عن النتائج الضارة التي أصابت العميل الذي تعذر عليه السفر بسبب عدم قيامها بتأكيد الحجز - الذي فوضها في إجرائه - على الطائرة، حيث تبين أن جميع الأماكن كانت قد حجزت<sup>(١٠)</sup>.

ولا يتقدم في تبني القضاء الفرنسي فكرة فرض الالتزام بتحقيق نتيجة على عائق وكالة السياحة ، رغم اعتبارها مجرد وكيل أو وسيط ، ما قضى به من عدم مسئولية وكالة السياحة عن تعويض النفقات التي تكبدها أحد عملائها نتيجة تغير موعد رحلة الطائرة ، تأسيسا على أن عدم صلاحية تذاكر السفر كان راجعا إلى "ظروف خارجة عن العقد " *circonstances extérieures au contrat* ، تمثلت في نقل شخص مصاب على متن الطائرة في اللحظة الأخيرة بدلا من ذلك العميل <sup>(٣)</sup> ، وهو ما اعتبرته المحكمة من قبيل القوة القاهرة التي تتنمى معها مسئولية وكالة السياحة ، الأمر الذي يشير بقوة إلى أن المحكمة تلتزم على عائق هذه الأخيرة التزما بتحقيق نتيجة ، وليس فقط ببذل عناية .

والحقيقة أن قصور هذا الرأي ، القائل بتكليف علاقة وكالة السياحة والعميل على أنه عقد وكالة ، ليس في حاجة إلى تدليل ، وذلك لمجافاته لحقيقة عقد الوكالة الذي يقوم على عناصر لا وجود لها في علاقة وكالة السياحة بعميلها .

فبينما يقوم عقد الوكالة على مباشرة الوكيل تصرفات قانونية، باسم الموكل ولحسابه<sup>(١٤)</sup>، فإنه لا يخفى أن وكالة السياحة لا تباشر تصرفات قانونية باسم ولحساب العميل دائما، إذ كثيرا ما ينطوي نشاطها على تصرفات قانونية تتم باسمها ولحسابها، دون أن يكون هناك تفويض من العميل لها في ذلك كله، خاصة وأن هذا الأخير يتعاقد - في أغلب الأحوال - مع وكالة السياحة على برامج خدمات سياحية محددة سلفا.

الموكل mandant الآخر، ويقال له الوكيل mandataire، بأداء  
عمل باسمه وعلى ذمته " (١٧) .

ويذهب انتصار هذا الرأي إلى أن وكالة السياحة تباشر، لقاء أجر، باسم عميلها وحسابه، تصرفات قانونية، كحجز تذكار السفر وحجز أماكن الإقامة في الفنادق، وقد تبنى القضاء الفرنسي هذا الرأي منذ وقت مبكر، حيث قضى بأنه "تكون هناك وكالة في كل مرة لا تبصر فيها وكالة السياحة بصفة شخصية أي عملية متعلقة بالنقل بوسائلها الخاصة، وتكتفى بتوجيه العملاء إلى الناقلين الذين تتعامل معهم" <sup>(١٤)</sup>.

غير أن هذا الاتجاه لم يقتصر على تكيف العقد على أنه عقد وكالة فحسب، وإنما ذهب، في بعض الأحيان، إلى أن وكالة السياحة تقوم بدور مزدوج، فهي، من ناحية، تعد وكيلًا مأجورًا أو وسيطًا في تنظيم الرحلة، ومن ناحية ثانية، تعد ناقلًا في تنفيذ عملية نقل العملاء خلال الرحلة<sup>(١٩)</sup>.

ويستوى لاعتبار المقد - وفقا لهذا الرأى - عقد وكالة ، أن تكون الرحلة المنظمة فريدة أو جماعية ، كما يستوى أن يكون تنظيم الرحلة بناء على طلب عميل أو أكثر ، ولا يحول دون القول بهذا التكليف أن يكون برنامج الرحلة قد تم إعداده سلفاً من قبل وكالة السياحة ، وهو الوضع الغالب ، حيث يقتصر دور المعلن على تفويض وكالة السياحة فى تنفيذ البرامج السياحية المعدة سلفاً<sup>(1)</sup> .

ويرتبط على القول بأن عقد السياحة عقد وكالة  
 مأجورة "un mandat salarié"، أن وكالة السياحة لا تنلزم  
 إلا بذل العناية الرجل المعتاد<sup>(٢١)</sup>، أي أن الميار هنا معيار  
 موضوعي وليس معيارا شخصيا، ولذلك لا تسأل وكالة  
 السياحة عما يصيب العميل من ضرر إذا بذلت هذا القدر من  
 العناية، ولو كان من الممكن تضاديه لو أنها بذلت عناية أكبر من  
 ذلك<sup>(٢٢)</sup>.

فوفقاً لهذا التكليف لا تسأل وكالة السياحة إلا عن الخطأ الشخصي الصادر عنها دون ما قد يقع من أخطاء من الغير الذين يتعامل معهم كالناقل أو الفندق<sup>(١٣)</sup>، ولذلك قضى بعدم

قد تقوم وكالة السياحة بتنفيذ برنامج الرحلة بوسائل النقل المملوكة لها<sup>(٣٥)</sup>، ولا يؤثر خلاف حول اعتبارها ناقلاً في هذه الصورة، وهو ما قضى به القضاء الفرنسي<sup>(٣٦)</sup> بمناسبة تنظيم إحدى وكالات السياحة رحلة إلى أثينا، بوسائل النقل المملوكة لها، حيث أخلت بتنفيذ بعض الزيارات السياحية المعلن عنها سلفاً في برنامج الرحلة، وحين أثير البحث عن مسئوليتها نتيجة هذا الإخلال، انتهى الحكم إلى اعتبار العقد المبرم بينها وبين العملاء عقد نقل.

(ب) وكالة السياحة مستأجرة لوسائل النقل  
l'agence loue les moyens de transport  
وهذا هو الوضع الغالب، حيث تلجأ وكالات السياحة إلى تأجير وسائل النقل المختلفة لتنفيذ عقودها مع عملائها.

١- استئجار وسيلة نقل بري،  
تقوم وكالة السياحة في هذه الحالة باستئجار سيارات أو حافلات لنقل العملاء، ويقتضى الأمر في هذه الحالة التمييز بين استئجار هذه الوسائل بدون سائق أو بسائق.

ولا تؤثر صعوبة في الفرض الأول، حيث قضى باعتبارها ناقلاً، وكالة السياحة التي تستأجر سيارة يقودها شخص تابع لها<sup>(٣٧)</sup>.

أما في الفرض الثاني حيث تستأجر وكالة السياحة السيارة بالسائق، فقد ثارت الصعوبة حول طبيعة العقد المبرم بين وكالة السياحة وبين عملائها في هذه الحالة.

وقد بدت هذه الصعوبة بخصوص واقعة تتلخص في قيام إحدى وكالات السياحة باستئجار سيارة بسائق لتنفيذ برنامج الرحلة لمحدد بيتها وبين عملائها، وأثناء هذا التنفيذ فقدت بعض الحقائق والأمنعة الخاصة ببعض العملاء، فثار التساؤل حول مسئولية وكالة السياحة عن هذه الواقعة.

ذهب القضاء الفرنسي إلى اعتبار وكالة السياحة في هذا الفرض ناقلاً، وقيام مسئوليتها عن أخطاء السائق على أساس قواعد المسئولية التقصيرية، باعتبارها تابعا لها، حيث لم يعد مالك السيارة أي سلطة للإشراف أو التوجيه عليه<sup>(٣٨)</sup>.

وعلى الرغم من ذلك، فليس هناك ما يمنع من قيام وكالة السياحة بتنظيم وإعداد رحلة معينة بناء على طلب أحد أو بعض عملائها، وحينئذ تتحقق مقومات عقد الوكالة<sup>(٣٩)</sup>.

### المطلب الثاني العلاقة بين وكالة السياحة والعميل عقد نقل<sup>(٤٠)</sup>

عرف المشرع المصري في المادة ٢٠٨ من قانون التجارة الجديد رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩، عقد النقل بأنه "إتفاق يلتزم بمقتضاه الناقل بأن يقوم بوسائله الخاصة بنقل شخص أو شئ إلى مكان معين مقابل أجر"، وهو ما دعا الفقه إلى محاولة القيام بذلك، فعرّفه البعض<sup>(٤١)</sup> بأنه "عقد يلتزم بمقتضاه شخص، يطلق عليه أمين النقل، بنقل أشياء أو أشخاص من جهة إلى أخرى، بواسطة أداة نقل، في مقابل أجر، بينما عرفه البعض الآخر<sup>(٤٢)</sup> بأنه "العقد الذي يلتزم شخص بمقتضاه، في مقابل أجر، بأن ينقل بنفسه، شخصا أو شيئا، من مكان لآخر".

ويتميز عقد النقل بأنه من عقود المعاوضات، ومن العقود الملزمة للجانبين، كما أنه من عقود الإذعان<sup>(٤٣)</sup>.

وقد اتجه القضاء الفرنسي في غير قليل من الحالات إلى تكييف عقد السياحة بأنه عقد نقل un contrat de transport، وأن وكالة السياحة لا تعدو أن تكون ناقلاً un transporteur، وقد كان الباعث على ذلك الرغبة في تشديد مسئولية وكالة السياحة في مواجهة عملائها.

يتميز هذا الاتجاه بين فرضين، الأول حيث تكون وكالة السياحة نفسها ناقلاً، والثاني حيث تبدو في مظهر الناقل أمام عملائها.

الفرض الأول، وكالة السياحة ناقلاً،  
في هذا الفرض قد تكون وكالة السياحة مالكا لوسائل النقل التي تنفذ بها برنامج الرحلة، وقد تكون مجرد مستأجر لهذه الوسائل.

(أ) وكالة السياحة مالكا لوسائل النقل l'agence est propriétaire de ses moyens de transport

ومع ذلك فإنها تبدو . في نظر عملائها . تطبيقاً لنظرية الظاهرة<sup>(٤٦)</sup> la theorie de l'apparence ، كأنها هي التي تقوم بأداء خدمات النقل المتفق عليها .

فوفقاً لهذه النظرية<sup>(٤٧)</sup> تعد وكالة السياحة ناقلاً حينما تترك لدى عملائها الأعتقاد بأنها تقوم بذاتها بالنقل<sup>(٤٨)</sup> .

وقد درجت أحكام القضاء الفرنسي في هذا الاتجاه . حيث طبقت شروط نظرية الظاهر على وكالة السياحة في هذه الحالة ، واعتبرتها ناقلاً ظاهراً un transporteur apparent .

فقضى<sup>(٤٩)</sup> باعتبار وكالة السياحة ناقلاً - على أساس نظرية الظاهر - وقيام مسؤوليتها على هذا الأساس ، والتزامها بتعويض عملائها عن الأضرار التي لحقت بهم إثر وقوع حادث سيارة لهم ، أثناء انتقالهم من المطار إلى الفندق المقرر إقامتهم فيه بواسطة وكالة السياحة . وقد تأسس الحكم على أن الظروف المحيطة بالواقعة كان من شأنها أن تثير لدى العملاء الاعتقاد بأن وكالة السياحة ناقلاً حقيقياً " إذ على الرغم من أن بطاقة تسجيل البيانات التي قدمتها وكالة السياحة إلى العملاء لم تكن متضمنة أي تحديد بخصوص الخدمات التي ستقدمها لهم فيما يخص التنقل أثناء الرحلة ، إلا أنها كانت تشير إلى قيام ممثل عن الوكالة بانتظار المسافرين لدى وصولهم للتوجه بهم إلى الفندق الذي تم حجزه لهم ، هذا فضلاً عن تضمن تلك الاستمارة عبارة " خدمتنا شاملة الطرق أو التنقل notre service routier " ووجود اسم وكالة السياحة مطبوعاً على شاحنة الركاب "<sup>(٥٠)</sup> .

كما قضت محكمة استئناف باريس<sup>(٥١)</sup> ، بمناسبة تحطم طائرة أثناء رحلتها من باريس إلى كازابلانكا ، بتطبيق نظرية الناقل الظاهر على وكالة السياحة لأنها " تركت لدى عملائها الاعتقاد بأنها ناقلاً حقيقياً ، بواسطة العديد من الشواهد ، خاصة وأنها كانت قد أدرجت اسمها في الخانة المخصصة في العقد لاسم الناقل "<sup>(٥٢)</sup> .

وقد ألغت محكمة النقض الفرنسية<sup>(٥٣)</sup> هذا الحكم ، لأنه - في سياق بيانه لظروف الحادث - لم يوضح عما إذا كانت وكالة

وقد تعرض هذا القضاء للنقد من بعض الفقه<sup>(٥٤)</sup> الذي ذهب إلى اعتبار وكالة السياحة في هذه الحالة مقابلاً ، وأنها تسأل عن خطأ السائق مسؤولية عقدية عن فعل الغير على أساس المادة ١٧٩٧ مدنى فرنسى التي تنص على أن " يسأل الماقل عن فعل الأشخاص الذين يستعين بهم "<sup>(٥٥)</sup> ، وترتبطاً على ذلك ، يعد السائق من الغير الذين يستعين بهم المدين الماقل ( وكالة السياحة ) في تنفيذ التزامه قبل الدائنين ( العملاء ) .

## ٢ - استئجار سفينة ،

في حالة تنظيم وكالة السياحة لرحلة أو لعدد معين من الرحلات البحرية السياحية une croisière maritime<sup>(٥٦)</sup> ، فإنها تقوم باستئجار سفينة لتنفيذ هذه الرحلة أو تلك الرحلات .

وفي هذه الحالة تكون بصدد عقدين متميزين ، الأول عقد استئجار السفينة le contrat d'affrètement المبرم بين وكالة السياحة وموثر السفينة l'affrèteur ، والثاني عقد الرحلة البحرية le contrat de croisière المبرم بين وكالة السياحة وعملائها<sup>(٥٧)</sup> . وإذا كان من الجائز القول بوجود رابطة اقتصادية بين العقدين ، إلا أنه من المتعدر القول بوجود رابطة قانونية بينهما<sup>(٥٨)</sup> .

## ٣ - استئجار طائرة<sup>(٥٩)</sup> ،

قد يحدث أن تقوم وكالة السياحة باستئجار طائرة لتنظيم رحلات جماعية بأسعار مخفضة ، وهي الرحلات التي تعرف باسم charter ، فهل تعد وكالة السياحة في هذه الحالة ناقلاً أم لا ؟ لم يجد القضاء صعوبة في الإجابة على هذا التساؤل بالنفى ، حيث لم يقض باعتبار وكالة السياحة ناقلاً جويًا إلا في أحوال نادرة<sup>(٦٠)</sup> .

الفرض الثاني ، ظهور وكالة السياحة بمظهر الناقل ،

لا تقوم وكالة السياحة بنفسها ، دائماً ، بتنفيذ برامج الرحلات التي تتعاقد عليها مع عملائها ، بل إنها تتعاقد مع الغير للقيام بذلك في العديد من الأحوال .

وكالة السياحة تباشر هذه الأعمال وغيرها استقلا عن العميل دون أن تكون تابعة<sup>(١١)</sup>، أو ممثلة له<sup>(١٢)</sup>، بحيث تعتبر مقاولا un entrepreneur، بينما يعد العميل بمثابة رب العمل .

وتطبيقا لذلك، وفيما يتعلق بمدول أحد العملاء، في مرحلة متأخرة، عن الاشتراك في رحلة سياحية، كان قد اشترك فيها من قبل، قضت محكمة استئناف باريس<sup>(١٣)</sup> بتأييد ما ذهب إليه الحكم المطعون فيه من اعتبار " الاتفاق الذي كان يربط الأطراف عقد مقاوله، ومن ثم، كان من الممكن، تطبيق أحكام المادة ١٧٩٤ من التقنين المدني " (١٤-١٥) .

وقد لقي هذا الاتجاه تأييدا واسعا من القضاء الفرنسي، حيث تواترت أحكامه<sup>(١٦)</sup> على القول بتكييف علاقة وكالة السياحة بالعميل على أنها عقد مقاوله .

ويسترب على تكييف العقد على هذا النحو أن وكالة السياحة باعتبارها مقاولا تتحمل تبعة استحالة تنفيذ العمل بسبب اجتنبي، ولا يكون لها مطالبة العميل - رب العمل - بالأجر<sup>(١٧)</sup>، في حين أنها تستحق الأجر، فيما لو اعتبر العقد عقد وكالة، حيث يستحق الوكيل أجره متى بذل في عمله العناية المطلوبة منه، ولو لم تتحقق النتيجة التي قصدها الأصل<sup>(١٨)</sup> .

#### المطلب الرابع

##### العلاقة بين وكالة السياحة والعميل عقد بيع<sup>(١٩)</sup>

تعرف المادة ٤١٨ من التقنين المدني المصري عقد البيع بأنه " عقد يلتزم به البائع بأن ينقل ملكية شئ أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي " (٢٠) .

وتعرفه المادة ١٥٨٢ من التقنين المدني الفرنسي بأنه " اتفاق يلتزم بموجبه أحد العقاقدين بأن يسلم شيئا، ويلتزم الآخر بأن يدفع الثمن " (٢١) .

ولعقد البيع عدة خصائص عامة، فهو من عقود المعاوضة، ومن العقود الملزمة للجانبين، ومن العقود الرضائية، وإلى جانب

السياحة مستأجرة الطائرة، قد تدخلت في إدارة الرحلة أم لا، وبالتالي فإنه يتعدى القول، في ضوء هذه الظروف، باعتباره وكالة السياحة ناقلا على أساس نظرية الظاهر.

كما قضى<sup>(٢٢)</sup> تطبيقا لنظرية الظاهر، أيضا، باعتبار وكالة السياحة، التي استأجرت باسمها ولحسابها باخرة، لتنفيذ رحلة بحرية عبر الأطلنطى، ناقلا بحريا un transporteur maritime .

#### المطلب الثالث

##### العلاقة بين وكالة السياحة والعميل عقد مقاوله<sup>(٢٣)</sup>

يعرف نص المادة ٦٤٦ مدنى مصرى المقاوله بأنها " عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يضع شيئا أو يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به الآخر " (٢٤) .

وقد عرفها بعض الفقه ٢٣ بأنها " عقد يتعهد به أن يقوم شخص بعمل معين لحساب شخص آخر في مقابل أجر، دون أن يخضع لإشرافه أو إدارته " (٢٥) .

وكما يقرر البعض<sup>(٢٦)</sup> فإن هذا التعريف على الرغم من أنه اقترى من التعريف الذى أورده المشرع إلا أنه قد أبرز خاصية جوهرية لعقد المقاوله، وهى أن من يقوم بالعمل ( الما قول ) إنما يفعل ذلك مستقلا غير خاضع لإدارة وإشراف الطرف الآخر ( وهو من يتم العمل لحسابه، أى رب العمل ) .

ووفقا لهذا الاتجاه فإن عقد السياحة المبرم بين وكالة السياحة وبين العميل يعد عقد مقاوله، وبإخذ هذا الاتجاه في اعتباره تطور الدور الذى تقوم به وكالة السياحة، حيث لم تعد تقتصر على مجرد حجز تذاكر النقل، أو غرف الإقامة، أو بيع رحلات منظمة بواسطة غيرها من المحترفين، وإنما تقوم بتنظيم الرحلات، حيث تعد بمثابة " مهندس أو مصمم رحلات architecte des voyages"، يضمن تحققها على النحو الأكمل مقترحا لها برنامجا تفصيليا سابق الإعداد، بحيث يتعهد بمقتضاه بتوفير كافة الوسائل اللازمة لتنفيذ الرحلة ( وسائل النقل المختلفة، الإقامة، المطعم، المنزهات، وسائل الترفيه )<sup>(٢٧)</sup> .

تجاهل للدور المركب الذى تقوم به وكالة السياحة .

ولذلك فإننا نعتقد أن الخطوة الأولى نحو تحديد طبيعة العلاقة التى تربط وكالة السياحة بعملائها هى الوقوف على حقيقة الدور الذى تقوم به وكالة السياحة للتوصل إلى العنصر أو العناصر المميزة له ، ومن ثم إضفاء التكييف الصحيح لتلك العلاقة فى ضوء ذلك <sup>(٩٥)</sup> .

**حقيقة الدور الذى تقوم به وكالة السياحة ،**

لا تقوم وكالة السياحة بذات الدور فى جميع الأحوال ، فثارة تقوم بدور " الوسيط " بين عملائها وبين مقدمى الخدمات ، وقارة أخرى تقوم بدور " المنظم " لرحلة بناء على طلب عملائها ، وفى أغلب الأحيان تقوم بدور " المنظم " للرحلة وفقاً لبرنامج ستوى معد ومحدد سلفاً .

( أ ) وكالة السياحة وسيط l'agence de voyages  
intermédiaire

قد يقتصر عمل وكالة السياحة على مجرد التوسط فى توفير الخدمات للعملاء ، فتقوم بحجز تذكار السفر لهم ، أيا كانت وسيلة السفر ، برية أو بحرية أو جوية ، وترامى فى ذلك تنفيذ رغبات العملاء من حيث مستوى الخدمة فى وسيلة النقل ، وكذا مواعيد السفر الملائمة لهم .

كما تقوم بحجز أماكن الإقامة بالفنادق ، وهو ما تبدو أهميته على نحو خاص فى الرحلات التى تقتضى التنقل بين عدة مدن أو دول ، حيث تقوم وكالة السياحة بتوفير عنام تدبير أماكن الإقامة على عملائها لدى تنقلهم إلى مدينة أو دولة جديدة .

ولا يقتصر هذا الدور على حجز تذكار السفر ، وأماكن الإقامة بالفنادق ، وإنما يمتد كذلك إلى حجز تذكار العروض الفنية فى الساحر وغيرها .

( ب ) وكالة السياحة " منظم " لرحلة بناء على طلب العميل l'agence de voyages " organisatrice " d'un voyage à la demande du client

هذه الخصائص العامة ، يتميز عقد البيع بخاصتين مميزتين له ، فهو من ناحية ينقل الملكية ، أو ينشئ التزاماً بنقلها ، ومن ناحية ثانية ، هو عقد معاوضة نقدية ، وهاتان الخاصتان هما اللتان تمكنان من تمييز عقد البيع عن غيره من العقود التى قد تلتبس به <sup>(٩٦)</sup> .

وقد تبنت بعض أحكام القضاء الفرنسى القول بأن العقد المبرم بين وكالة السياحة وبين عملائها هو عقد بيع لخدمة السياحة ، ومن ذلك ما قضى به بخصوص واقعة تحصل فى قيام وكالة سياحة ( منغدة ) بالتعاقد مع عميل للقيام بجولة سياحية بواسطة فندق عائم un circuit house boat ، تنظمها وكالة سياحية أخرى ( وكالة منظمة ) خلال شهرى مايو ويونيو من ذات العام ، وذلك على الرغم من صدور حكم قضائى بتصفية أموال liquidation de biens هذه الأخيرة - وكالة السياحة المنظمة - ونشر ملخصه فى السجل التجارى un registre du commerce لها ، فقضى <sup>(٩٧)</sup> بإلزام وكالة السياحة المنغدة ( البائع ) برد ثمن الرحلة الذى تقاضته من العميل ( المشتري ) ، وذلك على أساس أن " البائع يقع عليه التزام بالضمان فى مواجهة المشتري ، فيجب أن يضمن ، فى الواقعة محل النزاع ، تنفيذ الرحلة بالشروط المعتادة ، ليس فقط فى المدة المحددة للرحلة ، وإنما كذلك فى الفترة السابقة عليها " <sup>(٩٨)</sup> . كما أنه قد " نشأ عن هذا الوضع - تعاقد وكالة السياحة المنغدة ( بائع الرحلة ) مع العميل ( المشتري ) رغم علمها بمركز وكالة السياحة المنظمة المترتب على تصفية أموالها - مخاطر للعميل من حقه ألا يقبلها " .

**المطلب الخامس**  
**التكييف المختار للعلاقة بين وكالة السياحة والعميل**

على الرغم من وجهة الأراء التى قبلت فى تكييف عقد السياحة لتحديد طبيعة العلاقة بين وكالة السياحة وبين عملائها ، إلا أن كلا منها قد أضى على هذه الأخيرة طبيعة محددة بصورة مطلقة دون أن يأخذ فى اعتباره مرونة الدور الذى تقوم به وكالة السياحة ، إذ ليس بخاف أن اعتبار العقد عقد وكالة أو نقل أو مقاوله أو بيع بصورة مطلقة ، ينطوى على



مسئولية كل وكالة سياحة في مواجهة العملاء ، وهو ما سنعالجه في موضعه .

ضرورة تصديد طبيعة العلاقة بين وكالة السياحة وعملائها في ضوء التزامها الرئيسي والدور الذي تقوم به في العقد ،

ينبنى على ما تقدم أن عقد السياحة لا يخضع دائما وبشكل كامل لأحكام أى عقد من العقود السمتة التي قيلت في هذا الخصوص ، ولذلك فإنه ينبغي النظر إلى الالتزام الرئيسي في العقد <sup>(٧٧)</sup> بوصفه العقد الأصلي ، ويطبق عليه أحكامه ، وتعتبر ما عداها من التزامات على أنها ثانوية تلتحق بالوصف الأصلي ولا تؤثر فيه <sup>(٧٨)</sup> .

وعلى هذا ، فإن القاضى يستطيع ، في بعض الأحيان ، أن يغلب العنصر الرئيسى في العقد ، وهو تنظيم وإدارة الرحلة على نحو مستقل دون نيابة أو تبعية للعملاء ، ويطبق عليه أحكام عقد المأولة ، كما يمكنه ، في أحوال أخرى ، أن يغلب عنصر تقديم خدمات النقل ، إذا كان الالتزام الرئيسى لوكالة السياحة هو نقل العملاء ، ويطبق عليه أحكام عقد النقل ، كما يمكن للقاضى في أحوال ثالثة أن يعتبر عقد السياحة عقد بيع لخدمات السياحة إذا كان العنصر الرئيسى في العقد هو تسويق وبيع الرحلة التي تنظمها وكالة سياحة أخرى .

### المبحث الثانى

#### الخصائص المميزة لعقد السياحة

يمكن تعريف عقد السياحة بأنه " العقد الذى يبرم بين طرفين أحدهما محترف ( وكالة السياحة ) والآخر غير محترف ( العميل ) ، يلتزم بمقتضاه الطرف الأول بتقديم خدمات السياحة لقاء مقابل من الطرف الثانى ، سواء بناء على تنظيم مسبق من وكالة السياحة أو بناء على اقتراح من العميل " .

وفى ضوء هذا التعريف ، وبناء على ما انتهينا إليه في تكييف عقد السياحة ، فإنه يمكن أن نستخلص الخصائص المميزة لهذا العقد ، فهو عقد غير مسمى ، وهو قد يكون من عقود المساومة أو من عقود الإذعان بحسب الأحوال ، وهو من العقود المركبة أو المختلطة ، وأخيرا فهو من عقود الثقة الملزمة للجانبين <sup>(٧٩)</sup> .

قد يتجاوز دور وكالة السياحة مجرد دور الوسيط ، كما هو فى الحالة السابقة ، لتقوم بدور " المنظم " لرحلة شاملة كافة الخدمات بناء على طلب عميل أو أكثر من عملائها ، وهو ما يطلق عليه " الرحلة لدى الطلب voyage à la demande " .

وعلى الرغم من التكاليف الباهظة لهذا النوع من الرحلات ، إلا أن بعض العملاء يفضل اللجوء إليه ، حيث تقوم وكالة السياحة بتنظيم وإدارة الرحلة نيابة عنهم .

( ج ) وكالة السياحة " منظم " لرحلات جماعية l'agence organisatrice des voyages de groupe de voyages ،

وهذه هى الصورة الغالبة ، والتي تعرف "

بالرحلة المنظمة un voyage organisé " حيث تقوم وكالة السياحة بوضع برنامج سنوى للرحلات محددًا به تفاصيل كل رحلة من حيث ثمنها وموعدها وخط سيرها ووسيلة - أو وسائل - التنقل المقررة لها وأماكن الإقامة المحجوزة بالفنادق وكذلك الأماكن والمزارات السياحية المزمع زيارتها .

ولا مجال فى هذه الصورة لمناقشة العميل لهذه التفاصيل مع وكالة السياحة ، فهو إما أن يقبلها أو يرفضها دون أن يكون له الحق فى مناقشتها ، وهو ما يجعل عقد السياحة فى هذه الصورة من عقود الإذعان <sup>(٨٠)</sup> .

وفى هذه الصورة قد تقوم وكالة السياحة " المنظمة " بأكثر من دور ، فتقوم بتنظيم وإدارة الرحلة ، بما فى ذلك حجز تذكرة السفر وأماكن الإقامة لعملائها ، كما تقوم بتوفير خدمة التنقل لهم .

وقد تثير هذه الصورة وجود أكثر من علاقة قانونية إذا تعددت وكالات السياحة فى الرحلة الواحدة ، إذ يمكن أن يوجد إلى جانب وكالة السياحة " المنظمة " وكالة سياحة أخرى تقوم بتسويق وبيع الرحلة إلى العملاء ، فتعد " بائعا " ، وقد توجد وكالة سياحة ثالثة تقوم بتنفيذ برنامج الرحلة بوسائل النقل الخاصة بها ، فتعد " ناقلا " .

وليسير هذا الوضع بعض الصعوبات فيما يتعلق بتحديد

شروط ممارسة الأنشطة المتعلقة ببيع الرحلات والإقامة  
، واعتبر العميل بمثابة " سائح مستهلك -un touriste-  
consommateur " .

وقد أكدت المادة ٩٧ من لائحة ١٩٩٤ على هذه الصفة  
للعامل حينما ألزمت وكالة السياحة بالإعلام السائق  
للمستهلك *l'information préalable faite au consommateur*  
- (٨١) -

٢ - عقد السياحة قد يكون من عقود المساومة *contrats*  
*négociés* وقد يكون من عقود الإذعان *contrats*  
بحسب الأحوال ،

ففي حالة تنظيم الرحلة بناء على طلب العميل ، يكون  
العقد من عقود المساومة حيث يملك كلا المتعاقدين ( وكالة  
السياحة والعميل ) الحرية في مناقشة شروط التعاقد .  
أما في حالة تنظيم الرحلات الجماعية من خلال برامج  
الرحلات المعدة سلفاً من قبل وكالة السياحة ، فيعد العقد في  
هذه الحالة من عقود الإذعان ، حيث لا يملك العميل مناقشة  
شروط التعاقد ، فهو إما أن يقبلها أو أن يرفضها كما هي .

٢ - عقد السياحة من العقود المركبة أو المختلطة *contrat*  
*complexe ou mixte* ،

العقد المركب أو المختلط هو الذي يتطوى على عدة عمليات  
قانونية ينهض بكل منها في العادة عقد ، فيكون بهذا مزيجاً  
من عدة عقود (٨٢) .

وإذ يتطوى عقد السياحة - كما رأينا - على العديد من  
العمليات القانونية ( وكالة ، نقل ، مقايضة ، بيع ) ، فإنه يعتبر ،  
في ضوء ذلك ، من العقود المركبة أو المختلطة .

٤ - عقد السياحة عقد ثقة ملزم للجانبين  
*contrat confiance, synallagmatique ou bilatéral* ،  
يستلزم عقد السياحة تواضع قدر من الثقة بين وكالة  
السياحة والعميل ، حيث يركن هذا الأخير ، بقدر كبير ، إلى  
دقة البيانات التي تقدم إليه من قبل وكالة السياحة ، بوصفها  
تباشر نشاطها على سبيل الاحتراف ، وذلك تأسيساً على أن

١ - عقد السياحة عقد غير مسمى *contrat innommé* ،  
العقد غير المسمى هو ذلك العقد الذي لم يخصصه المشرع  
بتنظيم قانوني خاص ، ومثال ذلك ، عقد الإقامة الفندقية ،  
وعقد النشر ، وعقد السياحة . وذلك بالمقابل للعقد المسمى  
الذي يخصصه المشرع بتنظيم قانوني خاص ، كعقد البيع وعقد  
الإيجار وعقد المقايضة .

وتبدو أهمية تقسيم العقود إلى مسماة وغير مسماة في  
تحديد الأحكام القانونية واجبة التطبيق على العقد (٨٣) .

ولا تثار مشكلة بالنسبة للعقد المسمى حيث يرجع  
القاضي بخصوصه إلى الأحكام القانونية الخاصة به ، فإن لم  
يجد ففي القواعد العامة للعقود الواردة في كتاب الالتزامات ،  
فإن لم يجد فعن طريق القياس على أقرب العقود المسماة للعقد  
موضوع النزاع .

أما بخصوص العقد غير المسمى ، فتبدو مهمة القاضي أكثر  
صعوبة ، حيث يجب عليه أولاً الرجوع إلى القواعد العامة  
للالتزامات ، فإن لم يجد توجهه إلى القواعد الخاصة بأقرب  
العقود المسماة عن طريق القياس ، وذلك ما لم يكن هناك اتفاق  
أو عرف يطبيعة الحال .

وقد مرينا في دراسة تكييف عقد السياحة أنه يحتوى  
على العديد من الالتزامات التي تندرج تحت أكثر من عقد ، هي  
عقد الوكالة ، وعقد المقايضة ، وعقد النقل ، وعقد البيع ، وما  
ترقب على ذلك من عدم استقلاله بأحكام خاصة به ، ولذلك  
انتهينا في مسألة تكييف العقد ، إلى ضرورة تطبيق أحكام  
العقد الأكثر هيمنة على التزامات الأطراف ، وبصفة خاصة  
وكالة السياحة .

ومما يقطع في أن هذا العقد لا يفضح لأحكام أحد العقود  
المسماة المتقدمة ، بشكل كامل ، أن وكالة السياحة ، وإن كانت  
تعد مقاولاً باعتبارها منتظماً للرحلة ، في غالب الأحوال ، إلا  
أنها ، وفي ذات الوقت ، تعد منتجاً وبنائاً لخدمة السياحة ،  
وتسأل على هذا الأساس في مواجهة العميل ، وهو ما يعبر عنه  
صرحة اتجاه قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ في فرنسا الصادر بخصوص

الأوروبي الصادر في ١٩٩٠ .

ومن هذه الالتزامات أيضاً ، أنه إذا ألفت وكالة السياحة الرحلة بعد إبرام العقد ، دون خطأ من جانب العميل ، فإنها تلتزم برد ما دفعه هذا الأخير ، دون أن يؤثر ذلك على حقه في التعويض ، وقد يمثل هذا التعويض في أن تقدم له وكالة السياحة رحلة أخرى في ذات مستوى الرحلة الأولى ( م ٢١ من القانون ، م ١٠٢ من اللائحة ) .

وإذا هذا القصور التشريعي في تصديد التزامات أطراف عقد السياحة ، الناشئة عنه ، سبحت الفرصة للقضاء ليلعب دوراً مؤثراً ، استطاع من خلاله أن يضع طائفة من الالتزامات لا سيما على عاتق وكالة السياحة ، وهي الطرف المحترف ، في مواجهة العميل ، وهو المستهلك الذي لا يتمتع بمركز تعاقدى مساو لما تتمتع به وكالة السياحة .

وتتناول هذه الالتزامات تضييلاً وتأميلاً من خلال بيان التزامات وكالة السياحة من جهة ، والالتزامات العميل من جهة أخرى ، وذلك في فصلين متتاليين .

**الفصل الأول ، التزامات وكالة السياحة .**

**الفصل الثاني ، التزامات العميل .**

### الفصل الأول التزامات وكالة السياحة

#### تقسيم :

لا تقتصر العلاقات الناشئة عن عقد السياحة على علاقة وكالة السياحة بالعميل ، فهذه وإن كانت هي العلاقة الأساسية ، إلا أن هناك أشخاصاً آخرين قد تنشأ بينهم وبين وكالة السياحة علاقات أخرى .

فوكالة السياحة قد تقوم بتنظيم وتنفيذ الرحلة بوسائلها الخاصة بها ، وقد تقوم ، وهو الغالب ، بالاستعانة بأخرين في تنفيذ العقد ، كالناقل والفندقى .

ولذلك لا تقتصر التزامات وكالة السياحة على علاقتها بالعميل ، وإنما قد تلتزم أيضاً في مواجهة الغير ، وهو ما أثر التساؤل بشأنه ، الأمر الذي يقتضى معالجة هذا الفصل من خلال ميحدثين ،

اعتبارات الثقة تتولد في بعض العقود من صفة أو اعتبار في أحد المتعاقدين ، ومن أبرز صور هذه الاعتبارات عدم المساواة بين طرفي العقد ، كأن يكون أحدهما محترفاً ، وبالتالي يستأثر بالعلم بأمر كثيرة دون الطرف الآخر<sup>(٨٢)</sup> ( كما هو الحال بالنسبة لوكالة السياحة - الطرف المحترف - مع العميل ) ، وهو ما يسبغ على اعتبارات الثقة في نطاق عقد السياحة أهمية كبيرة .

وعلى جانب آخر ، فإن عقد السياحة عقد ملزم للجانبين يرتب التزامات متضاربة على عاتق طرفيه في مواجهة الآخر ، فلتلزم وكالة السياحة بطائفة من الالتزامات في مواجهة العميل ، كما يلتزم هذا الأخير ببعض الالتزامات كذلك في مواجهتها ، على تفصيل سنبينه في موضعه بعد .

### الباب الثاني آثار عقد السياحة

يتناول هذا الباب دراسة تأصيلية لالتزامات طرفي عقد السياحة ، وهي ، من ناحية ، التزامات وكالة السياحة سواء كانت قبل تعاقدية ، أو أثناء تنفيذ العقد ، والالتزامات العميل ، من ناحية أخرى .

#### تمهيد وتقسيم :

لم يرد في القانون المصري - قانون رقم ٢٨ / ١٩٧٧ والعدل بالقانون رقم ١٨ / ١٩٨٢ الخاص بتنظيم الشركات السياحية - نص في تصديد التزامات أطراف عقد السياحة ، كل في مواجهة الآخر ، وإنما اقتصر الأمر على مجرد ذكر بعض الالتزامات الإدارية التنظيمية التي يجب على وكالة السياحة أن تنقيد بها في مواجهة وزارة السياحة<sup>(٨٣)</sup> .

كما لم ينص قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ ، ولائحته التنفيذية في ١٩٩٤ ، في فرنسا ، سوى على بعض الالتزامات المتعلقة بعدم جواز قيام وكالة السياحة بزيادة ثمن الرحلة بعد إبرام العقد وقبل بدء الرحلة إلا إذا كان هناك سبب أجتنى يبرر ذلك ، على أن تخطر العميل بذلك ، والذي يكون له الحق إما في إنهاء العقد أو الموافقة على التعديل المقترح من جانب وكالة السياحة ( م ٢٠ من القانون ، ١٠١ من اللائحة ، م ٤ / ٥ من التوجيه

تنفيذ هذا الالتزام يتضمن الدعوة إلى التفاوض أو إلى التعاقد - بحسب الأحوال - بشأن إبرام عقد السياحة ،

تقوم وكالة السياحة بتنفيذ التزامها بإعلام العميل عن طريق تسليمه العديد من كتيبات وقوائم الدعاية le document les brochures est les catalogues publicitaires التي تحتوى على بيانات دقيقة ومحددة عن الرحلة .

ومن أهم ما تسلمه وكالة السياحة إلى العميل في هذه المرحلة - قبل العقدية - " الوثيقة العقدية le document contractuel " (٨٥) التي تأخذ صورة " استمارة أو نشرة تسجيل le bulletin d'inscription " ، والتي تتضمن كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالرحلة (٨٦) .

وتحرر هذه الاستمارة من نسختين ، بحيث يحتفظ كل من وكالة السياحة والعميل بنسخة منها موقعا عليها من الطرف الآخر .

وقد يتضمن العرض المقدم من وكالة السياحة إلى العميل في الوثيقة العقدية دعوته إلى التفاوض ، وقد يتجاوز ذلك ، ويتضمن دعوته إلى التعاقد مباشرة لإبرام عقد السياحة .

( ) الدعوة إلى التفاوض ، قد يعد اتفاق الطرفين ( وكالة السياحة والعميل ) بمقتضى هذه الوثيقة العقدية اتفاقا تمهيديا لعقد السياحة المزمع إبرامه ، ويطلق على هذا الاتفاق " عقد التفاوض le contrat de négociation " (٨٧) ، وذلك حينما تكون بدو هذه الوثيقة العقدية قابلة للتفاوض والنقاش ، بحيث يصل الطرفان إلى اتفاق يرتضيانه ، ويبرم عقد السياحة على أساسه .

ويعرف عقد الاتفاق - الذى يبرم بين وكالة السياحة وبين العميل في هذه الحالة - بأنه " تمهد تعاقدى بالإيجاب أو بمواصلة تفاوض قائم بغرض التوصل إلى إبرام عقد لم يتم تعديد محله بعد إلا على نحو جزئى ، غير كاف ، على أية حال ، لانقاده " (٨٨) .

المبحث الأول، التزامات وكالة السياحة في مواجهة العميل .  
المبحث الثانى، التزامات وكالة السياحة في مواجهة الغير .

### المبحث الأول التزامات وكالة السياحة في مواجهة العميل تمهيد وتقسيم ،

تتمتع وكالة السياحة باعتبارها الطرف المحترف في عقد السياحة بالاستئثار بالعلم بكافة ظروف وتفاصيل الرحلة التي تقوم بتنظيمها وتنفيذها ، ولا يقدم العميل على إبرام العقد بذات الإرادة المتوفرة التي تتمتع بها وكالة السياحة ، ولذلك يقع عليها التزام قبل تعاقدى بإعلام العميل بكل ما من شأنه أن يقضى على هذا الاختلال في التوازن العقدى بينهما ، ويوفر المساواة في العلم بخصوص العقد المزمع إبرامه .

فإذا أبرم العقد على هذا الأساس ، فإنها تلتزم في مواجهته بطنائفة من الالتزامات العقدية التي تكفل تنفيذ العقد بحسن نية ، وبما يحقق الغرض المنشود منه .

وعلى ذلك تنقسم التزامات وكالة السياحة في مواجهة العميل إلى التزامات قبل تعاقدية تتمثل في تبصير أو إعلام العميل عند إبرام العقد ( مطلب أول ) ، والالتزامات تعاقدية أثناء تنفيذ العقد ( مطلب ثان ) .

### المطلب الأول الالتزام قبل التعاقدى بالإعلام l'obligation précontractuelle de l'information

حرص المشرع الفرنسي (٨٩) على إسباغ الحماية اللازمة للعميل في مواجهة وكالة السياحة ، وذلك بهدف تدعيم التوازن بينهما ، فألقى على عاتق الأخيرة التزاما بالإعلام السابق للعميل بشروط وتفاصيل الرحلة .

ويجد هذا الالتزام أساسه في نظرية صحة وسلامة الرضاء ، حيث يجب أن يتوافر لدى المتعاقد رضاء حر متميز ، وأن يكون على علم بحقيقة العقد الذى يبرمه وببياناته التفصيلية ، ومدى تحقيقه لهدفه من التعاقد (٩٠) .

٩٦) بيانات أخرى يتعين الإدلاء بها أيضا إلى العميل ، ن أهمها ،  
١ - وجود عقد تأمين من السنولية المهنية لوكالة السياحة ،  
وتصديق المخاطر التي قد تكون محلا لضمان المؤمن ، وكذا  
تصديق كافة البيانات المتعلقة بعقد المصادرة القضائية  
le contrat d'assistance juridique الذي يغطي مخاطر  
معينة ( كمخاطر الترحيل إلى الوطن بوجه خاص ) .

٢ - التكلفة الإجمالية للرحلة ، وما يمكن أن يضاف من رسوم أو  
ضرائب على بعض الخدمات .  
٣ - شروط العميل الخاصة التي يلزم أن تكون محل قبول من  
جانب وكالة السياحة .  
٤ - وسائل رجوع العميل على وكالة السياحة عند وقوع إخلال من  
جانبها في تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد ( ٩٧-٩٨ ) .

وإذا كان هناك تعديل في هذه البيانات فإنه يتعين على  
وكالة السياحة أن تحيط العميل علما بها قبل إبرام العقد ،  
وذلك ما لم تكن قد احتفظت بحقتها في ذلك ضمن بنود  
الوثيقة العقدية ( ٩٨ ) ، ومن باب أولى إذا كان هناك اتفاق مع  
العميل على منحها هذا الحق دون الرجوع إليه ( م ١٦ من قانون  
١٣ يوليو ١٩٩٢ ، ٩٧ م من لائحة ١٩٩٤ ) .

صعوبة تنفيذ وكالة السياحة التزامها قبل التعاقد  
بالإعلام في بعض الأحوال ،  
يلاحظ البعض ( ٩٩ ) - بحق - أن تنفيذ وكالة السياحة  
التزامها قبل التعاقد بإعلام العميل بتفاصيل الرحلة  
على نحو دقيق ، ليس متيسرا في جميع الأحوال .

فهي لا تستطيع - مثلا - أن تحدد للعميل مواعيد السفر  
والعودة بصورة حاسمة ، حيث لا تتحدد مواعيد رحلات  
الطيران إلا قبل الرحلة بأيام قليلة ، بل وأحيانا تقوم شركات  
الطيران بتعديل هذه المواعيد في اللحظات الأخيرة .

كما أن إعلام العميل بخصوص مستوى الإقامة يثير  
الصعوبات بالنسبة لوكالة السياحة ، حيث يختلف الحال من  
دولة إلى أخرى . فمعيار مستوى الإقامة من أنبياءات الهامة  
المتعين تصديدها بدقة ، حتى يتسنى للعميل الوقوف على كافة  
مستويات الإقامة ليختار من بينها ما يناسبه .

ويعد العرض المقدم من وكالة السياحة إلى العميل ، في  
هذه الحالة ، مجرد إيجاب بالتفاوض l'offre de négociation ، كما لا تعد استجابة العميل  
لهذا الإيجاب قبولاً يتعقد به هذا العقد ، وإنما مجرد قبول  
للإيجاب بالتفاوض ، يلزم الطرفين بالتفاوض على إبرام العقد  
النهائي ( عقد السياحة ) ( ٩٣ ) .

(ب) الدعوة إلى التعاقد ، وفي أحوال أخرى ، قد يعد العرض  
المقدم من وكالة السياحة إلى العميل إيجابا بالتعاقد أو بالعقد  
l'offre du contrat ، وهو يختلف عن سابقه في أنه تعبير بات  
من إرادة شخص يعرض على آخر أن يتعاقد معه ( ٩٤ ) ، ففي هذه  
الحالة تفصح وكالة السياحة عن إرادتها في التعاقد وفقا  
للبيانات والتفاصيل المدرجة في الوثيقة العقدية ، ولا يكون  
هناك محل للتفاوض مع العميل الذي لا يسعه سوى القبول أو  
الرفض دون مناقشة شروط التعاقد ، ويكون ذلك في حالة  
الرحلات المنظمة وفقا لبرنامج محدد سلفا ، حيث يكون العقد  
من عقود الإذعان في هذه الصورة .

مضمون البيانات محل الالتزام بالإعلام في الوثيقة  
العقدية التي تسلمها وكالة السياحة إلى العميل ،

عددت المادة ١٥ من قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢ البيانات التي  
يتعين على وكالة السياحة أن تدلي بها إلى العميل كتابية ( حيث  
تحرر هذه الوثيقة - الاستمارة - من نسختين ، بحيث يحتفظ  
كل من وكالة السياحة والعميل بنسخة منها موقعا عليها من  
الطرف الآخر - وهي ،

١ - محتوى الخدمات المقترحة ) تصديق وجهة الرحلة ، وسائل  
التنقل ، نماذج الإقامة ، نوعية ونماذج وجبات الغذاء ) .

٢ - ثمن الرحلة ، وطرق السداد ( على دفعات أو مقدما ) .  
٣ - شروط فسخ العقد ، سواء كانت اتفاقية أو قانونية .  
٤ - شروط اجتياز الحدود ( القواعد والضوابط الإدارية  
والصحية ) ( ٩٥ ) .

وفضلا عن تلك البيانات ، فقد أوردت لائحة ١٩٩٤ ( المادة

وعلى هذا ينقسم البحث في هذا المطلب إلى ثلاث فروع نتناولها كما يلي :

الفرع الأول : تحديد طبيعة التزامات وكالة السياحة في مواجهة العميل .

الفرع الثاني : الطائفة الأولى من الالتزامات ( الالتزام بتحقيق نتيجة ) .

الفرع الثالث : الطائفة الثانية من الالتزامات ( الالتزام ببذل عناية )

### الفرع الأول تحديد طبيعة التزامات وكالة السياحة في مواجهة العميل

#### تمهيد :

تأتى أهمية تحديد طبيعة التزام وكالة السياحة في مواجهة العميل ، من أن عبء إثبات الإخلال بتنفيذ العقد يحتل بحسب ما إذا كان التزام وكالة السياحة التزاما ببذل عناية ، أو التزاما بتحقيق نتيجة ، ففى الحالة الأولى يقع عبء الإثبات على العميل - الدائن - حيث يجب عليه أن يثبت خطأ وكالة السياحة فى عدم أو سوء تنفيذ التزاماتها ، أما فى الحالة الثانية ، فيقع عبء الإثبات على وكالة السياحة - المدين - فلتتزم بإثبات تحقق النتيجة المحددة محل الالتزام<sup>(١٠٢)</sup> .

وعلى الرغم من أهمية تحديد طبيعة التزام وكالة السياحة في مواجهة العميل ، إلا أنه لا يوجد نص فى التشريع المصرى تعرض لهذا التحديد ، كما لم تجزم النصوص التشريعية فى فرنسا - فى بادئ الأمر - بطبيعة هذا الالتزام ، وإن وضع الاتجاه منذ مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ إلى اعتناق مبدأ الالتزام بتحقيق نتيجة ، ثم تكرر هذا المبدأ فى ظل قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ .

أولا - قبل صدور قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ ( تردد قضائى فى ظل غموض نصوص التشريعات السابقة على هذا القانون ) ، كان لغموض النصوص التشريعية أكبر الأثر فى عدم

توجه الصعوبة فيما يتعلق بهذا البيان ، أن وكالة السياحة قد تعلن فى برنامج الرحلة أن إقامة العملاء ستكون فى فندق " أربعة نجوم " - مثلا - ، فهذا المستوى يختلف حتما بحسب ما إذا كان الفندق فى دولة متقدمة أو فى دولة نامية ، الأمر الذى قد يدفع العملاء إلى الرجوع على وكالة السياحة سواء لسوء الخدمة - المتمثل فى إساءة اختيار الفندق - ، أو لتقديم بيانات مضللة واقترافها فعلا من أفعال التدليس .

ولواجهة مثل هذه الصعوبات ، فقد أعدت النقابة الوطنية لوكالات السياحة (SNAV)<sup>(١٠٣)</sup> نشرة تسجيل نموذجية ، وهى بمثابة شروط عامة نموذجية يبرم عقد السياحة فى ضوئها .

### المطلب الثانى الالتزامات العقدية لوكالة السياحة فى مواجهة العميل

قدمنا<sup>(١٠٤)</sup> أن الصورة الغالبة فى العمل هو قيام وكالة السياحة بتنظيم رحلات جماعية من خلال برامج معدة ومحددة سلفا لمدة معينة ، عادة ما تكون لمدة سنة ، حيث تختلف هذه البرامج باختلاف فصول العام الواحد .

ولتتزم وكالة السياحة فى سبيل تنفيذ هذه البرامج بالعديد من الالتزامات ، وقد لعب القضاء الفرنسى دورا أساسيا فى تحديد هذه الالتزامات .

وقد تردد القضاء الفرنسى لضرورة بين اعتبار الالتزامات العقدية لوكالة السياحة فى مواجهة العميل التزاما ببذل عناية أو بتحقيق نتيجة ، وكان هذا التردد وليد غموض صياغة النصوص التشريعية فى هذا الخصوص ، ثم ما لبث القضاء أن استقر على تكريس مبدأ الالتزام بتحقيق نتيجة .

وإذا فتتبع هذا الموقف القضائى من تحديد طبيعة التزام وكالة السياحة فى مواجهة العميل ، فإنه يمكن القول بأن هذه الالتزامات لا تندرج جميعا تحت طبيعة واحدة ، وإنما هى تنقسم إلى طائفتين تحتوى كل منها على عدة التزامات ، الأولى الالتزام بتحقيق نتيجة ، والثانية الالتزام ببذل عناية .

وقد تواترت أحكام القضاء على التشديد من مسؤولية وكالة السياحة على أساس أنها تلتزم بتحقيق نتيجة<sup>(١٨)</sup>.

### الفرع الثاني الطائفة الأولى من الالتزامات الالتزام بتحقيق نتيجة

يُدرج تحت هذه الطائفة نوعان من التزامات ، فمن ناحية ، تلتزم وكالة السياحة بضمان حسن سير الرحلة ، ومن ناحية ثانية ، يقع عليها الالتزام بالسلامة .

أولا - الالتزام بضمان حسن سير الرحلة l'obligation d'assurer le bon déroulement du voyage

ويطلق على هذا الالتزام أيضا " واجب ضمان الفعالية والمناسبة le devoir d'efficacité et de synchronisation " .

ويقصد بضمان الفعالية أساسا ، ضمان فعالية خدمة النقل التي تقدمها وكالة السياحة لعملائها ، ولا سيما إذا كانت تتولى تنظيم الرحلة بصورة شاملة ، فتلتزم ، ليس فقط بحجز تذاكر النقل ، وإنما أيضا بتسليم عملائها تذاكر سارية المفعول .

وقد قضى<sup>(١٩)</sup> بأنه " إذا أخذت وكالة السياحة على عاتقها تقديم خدمة النقل إلى السائح ، فإنها تلتزم بضمان فعالية تلك الخدمة التي تعهدت بأدائها " <sup>(٢٠)</sup> .

وقد أكد القضاء الفرنسي على اعتبار هذا الالتزام التزاما بتحقيق نتيجة ، حيث قضى<sup>(٢١)</sup> بأن " الوكالة إذ تقوم بتأكيد حجز تذاكر السفر ، لتجنب رجوع العملاء عليها ، فإنها تأخذ على عاتقها ، في هذا الخصوص ، التزاما بتحقيق نتيجة " <sup>(٢٢)</sup> .

أما واجب ضمان المناسبة أو التزامن le devoir de synchronisation ، فيقتضى من وكالة السياحة مراعاة التنسيق والتنظيم الدقيق لكافة مراحل الرحلة والإقامة ، ولا قامت مسؤوليتها عن اضطراب سير الرحلة ، وهو ما يحدث ، مثلا ، حينما لا يستطيع العملاء الحصول على برنامج الرحلة

استقرار القضاء الفرنسي ، في بادئ الأمر ، على تحديد طبيعة الالتزام الملحق على عاتق وكالة السياحة في مواجهة العميل .

فقد ساقبت بعض هذه النصوص القضاء إلى اعتناق مبدأ الالتزام ببذل العناية . من هذه النصوص ، نص المادة ١٢ على أن وكالة السياحة " تسأل عن الإخلال بأحد الالتزامات التي تتعهد بأدائها بيقظة " <sup>(٢٣)</sup> ، وهو ذات ما أكدته الفقرة الثانية من المادة الأولى من مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ ، حيث استخلص القضاء من ذلك أن وكالة السياحة لا تلتزم إلا ببذل العناية واليقظة ، في تنفيذ التزاماتها ، بالوسائل المتاحة لها ، لا سيما بالنسبة لضمان سلامة العملاء .

وفي ذات الوقت ، جاءت الفقرة الثالثة من المادة الأولى من مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ لتفرض على وكالة السياحة التزاما عاما بتحقيق نتيجة ، بقولها إن وكالة السياحة " تضمن التنظيم والإقامة ، وتسأل عن حسن تنفيذها للعقد ، وذلك فيما عدا حالات القوة القاهرة أو فعل الغير المنصوص عليها في العقد " <sup>(٢٤)</sup> .

وعلى الرغم من هذا التناقض بين الفقرتين الثانية والثالثة من المادة الأولى من مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ ، إلا أن القضاء قد اتجه إلى تبني مبدأ الالتزام بتحقيق نتيجة<sup>(٢٥)</sup> ، وهو ما إزداد رسوخا في قانون ٢٣ يوليو ١٩٩٢ .

ثانيا - في ظل قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢ ( تكريس مبدأ الالتزام بتحقيق نتيجة ) ،

أكدت المادة ٢٢ من قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢ على أن وكالة السياحة تلتزم بتحقيق نتيجة محددة في مواجهة العميل ، هذه النتيجة المحددة هي توافق الرحلة مع العقد وحسن تنفيذ البرنامج العد ، وضمان كل مرحلة من مراحله <sup>(٢٦)</sup> .

فقد نصت على أن " يعتبر مسؤولا بقوة القانون ، كل شخص طبيعي أو معنوي ، يباشر الأنشطة المشار إليها في المادة الأولى من هذا القانون " <sup>(٢٧)</sup> ، في مواجهة المشتري - العميل السائح - عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد .

ويترتب على ذلك أنها لا تستطيع دفع مسؤوليتها الناشئة عن الإخلال بهذا الالتزام ، بأنها بذلت عناية الرجل المعتاد . كما هو الحال في الالتزام ببذل عناية وفقا لنص المادة ٢١١ من التقنين المدني المصري الحالي - ، وإنما يجب عليها لدفع هذه المسؤولية إثبات السبب الأجنبي .

ثانيا - الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات (obligation de surveillance des prestataires de services

لا يفرض التزام وكالة السياحة عند حد بذل اليقظة في اختيار مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ عقد السياحة ، وإنما للترتب ، فضلا عن ذلك ، بمتابعتهم ومراقبتهم في أداؤهم لتلك الخدمات ، بأن تراقب حسن تنفيذهم للخدمات التي يؤدونها .

وعلى الرغم من أن التزام وكالة السياحة بحسن اختيار مقدمي الخدمات قد يغني عن الالتزام بمتابعتهم ، إذا أحسنت وكالة السياحة هذا الاختيار ، حيث يسهل ذلك عليها كثيرا التزامها بمتابعة والرقابة ، إلا أن ذلك لا يعني أن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات يغني دائما عن الالتزام برقابتهم ، إذ أن الالتزامين يمتثلان فيما بينهما ، فالأول يكون قبل إبرام عقد السياحة ذاته ، بينما لا يكون الثاني إلا أثناء تنفيذ العقد . كما أن الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات ينطوي على تدخل وكالة السياحة في عمل هؤلاء ، ولذلك فهو أوسع مدى من مجرد الالتزام بحسن الاختيار<sup>(١٢١)</sup> .

وتطبقا لذلك قضى<sup>(١٢٢)</sup> بأن " منظم الرحلة إلى بلد أجنبي ، سعيًا بناقل من هذا البلد ، يأخذ على عاتقه الالتزام بمتابعة هذا الناقل ، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بمدى تنفيذ عملية النقل وفقا لشروط الأمان الملائمة " (١٢٣) .

وقد يتعدى في بعض الأحيان على وكالة السياحة تنفيذ هذا الالتزام ، وهو ما يحدث مثلا عندما تستأجر هذه الأخيرة طائرة تابعة لشركة ما ، ثم تقوم هذه الشركة ، ولأسباب طارئة ( كخلل مفاجئ بالطائرة ) ، وفي الحظوظ الأخيرة السابقة على بدء الرحلة ، باستئجار طائرة تابعة لشركة أخرى ، الأمر الذي

في الاعتبار عدم وجود أية ضمانات يقدمها ، واستوقفته دون أي تحقق أو تقص في هذا الشأن ، فضلا عن أنها ظلمت مثل هذه الرحلة في أماكن جليية ، ومع ناقل غير مبرم لعقد تأمين من المسؤولية عن حوادث السيارات ، فإنها تكون بذلك قد ارتكبت ، في وائلها عن عملائها ، العديد من الأخطاء التي تستوجب مسؤوليتها " .

كما قضى<sup>(١٢٤)</sup> بمسؤولية وكالة السياحة التي تعاقدت مع ناقل يستخدم لديه سائقين ليست لديهم خبرة مناسبة ، كما قضى في أكثر من حكم بمسؤولية وكالة السياحة لعدم تحققها من إبرام مقدمي الخدمات ( الفندق ) ( ١٢٥ ) ، الناقل ( ١٢٦ ) الذين تستعين بهم عقد تأمين من مسؤوليتهم المدنية .

وجود التزام بالاستعلام<sup>(١٢٧)</sup> على عاتق وكالة السياحة كمفترض لالتزامها باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات ،

يلاحظ على هذه الأحكام جميعا أنها تلتقى على عاتق وكالة السياحة التزاما بالاستعلام ( l'affaire du taxi Rio ، حيث أنها قضت بمسؤوليتها في كل حالة لم تحقق فيها من كفاءة مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم وتوافر الضمانات المتعين التحقق من وجودها لديهم ، وأهمها أن يكون هناك عقد تأمين من المسؤولية المهنية لهم .

وعلى الرغم من أنه ، بحسب الأصل ، التزام ببذل عناية ، إلا أنه ليس كذلك بالنسبة لوكالة السياحة في مواجهة العميل ، لأنه في كل حالة يختل فيها التوازن العددي والمساواة في العلم والدراية بين المتعاقدين بسبب كون أحد أطراف العقد محترفا ، تقوم قرينة قطعية مؤداها علم هذا الأخير ، مما يجعل التزامه بالاستعلام دائما التزاما بتحقيق نتيجة<sup>(١٢٨)</sup> ، وهو الحال في علاقة وكالة السياحة ، وهي الطرف المحترف ، مع العميل ، حيث يفترض فيها ، افتراضا قطعيًا ، العلم بتوافر الكفاءة اللازمة والضمانات الكافية لدى مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم - كتوافر الكفاءة اللازمة لدى الناقل ، أو وجود عقد تأمين من المسؤولية المهنية لديه أو لدى الفندق - ويكون التزامها في ذلك التزاما بتحقيق نتيجة .



تتقضى مسؤولية الناقل إذا أصاب المسافر ضرر ، إلا إذا أثبت أن هذا الضرر يرجع إلى السبب الأجنبي ، كالقوة القاهرة أو خطأ المسافر أو فعل الغير .

ولذلك فقد أكد الفقه <sup>(١١٦)</sup> ، والقضاء <sup>(١١٧)</sup> ، على أن وكالة السياحة تسأل عن سلامة عملائها بذات معايير مسؤولية مقدمى الخدمات الذين تستعين بهم ، لا سيما الناقل .

كما قضى بأن التزام وكالة السياحة بضمان سلامة العملاء هو التزام بتحقيق نتيجة ، وليس مجرد بذل عناية <sup>(١١٨)</sup> .

### الفرع الثالث الطائفة الثانية من الالتزامات الالتزام ببذل عناية

تضم هذه الطائفة العديد من الالتزامات التي يقتصر التزام وكالة السياحة فيها على مجرد بذل عناية ، وهى الالتزام باليقظة فى اختيار مقدمى الخدمات ، والالتزام بمتابعة مقدمى الخدمات ، والالتزام بالمساعدة والمشورة ، والالتزام بالإعلام أثناء تنفيذ العقد .

أولا - الالتزام باليقظة فى اختيار مقدمى الخدمات  
l'obligation de prudence dans le choix des prestataires  
de services

يقع على عاتق وكالة السياحة الالتزام باليقظة والحرص فى اختيار الناقل أو الفندق الذين تستعين بهم فى تنفيذ العقد المبرم بينها وبين العميل ، وتسأل فى مواجهة هذا الأخير مسؤولية عقدية ٢٢ عن الأضرار التي تنشأ عن سوء اختيارها لهم .

وقد أفصحت محكمة النقض الفرنسية بوضوح عن هذا الالتزام فى حكم شهير لها بخصوص دعوى تعرف " بدعوى تاكسى ريو l'affaire du taxi Rio " ، لتحصل وقائعها فى أن زوجين لقيتا مصرعهما ، أثناء قيامهما بنزهة فى البرازيل على أثر سقوط التاكسى - الذى كانا يستقلانه - من أعلى منطقة جبلية ، حيث قضت المحكمة <sup>(١١٩)</sup> بأنه " وحيث أن وكالة السياحة قد اهتمت على عملائها ناقلا خاصا ، دون أن تأخذ

والإقامة إلا من الناقل أو الفندق ، عند إخلال وكالة السياحة بالتزامها بتقديم هذا البرنامج .

وقد قضى <sup>(١٢٠)</sup> تطبيقا لذلك بمسؤولية وكالة السياحة نتيجة تعذر استقبال الفندق للعملاء الذين لم يتحدد موعد وصولهم إلى الفندق من قبل وكالة السياحة .

ثانيا - الالتزام بضمان السلامة l'obligation de sécurité ،

لتلتزم وكالة السياحة بضمان تنظيم الرحلة بما يحقق سلامة عملائها ، ولذلك قضى <sup>(١٢١)</sup> بمسؤولية وكالة السياحة - كانت قد نظمت رحلة سياحية إلى صعيد مصر - عن حادث وقع لزوجين حينما استقلا سيارة أجرة ، لأنها - أى وكالة السياحة - " لم تتحقق من أن الرحلة تتم وفقا للشروط المعتادة للسلامة ، كما لم تأخذ فى اعتبارها مسافات التنقل ، أو طبيعة هذا الوقت من العام ، أو عدد الركاب أو حالة الطريق ... " .

كما قضى <sup>(١٢٢)</sup> بمسؤولية وكالة السياحة التي لم تقم بإرسال مرشد سياحي بصحبة فوج سياحي أثناء زيارة هذا الفوج لمنطقة ذات طبيعة خطيرة .

تطور طبيعة التزام وكالة السياحة بالسلامة من التزام ببذل عناية إلى التزام بتحقيق نتيجة ،

ذهبت بعض أحكام القضاء الفرنسى قبل صدور مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ - بل وأحيانا بعد صدوره - إلى أن التزام وكالة السياحة بسلامة العميل لا يعدو أن يكون التزاما ببذل عناية .

فقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية <sup>(١٢٣)</sup> إلى القول بأن " منظم الرحلة لا يأخذ على عاتقه ، فيما يتعلق بسلامة عملائه أثناء النقل فى الرحلة ، إلا التزاما ببذل عناية " <sup>(١٢٤)</sup> ، وهو ما يخالف ما استقر عليه الفقه <sup>(١٢٥)</sup> والقضاء <sup>(١٢٦)</sup> من أن التزام الناقل بسلامة المسافرين مؤداه ضمان وصول هذا الأخير إلى الجهة المتفق عليها سليما ، بمعنى أن هذا الالتزام هو التزام بتحقيق نتيجة ، وليس مجرد بذل عناية ، وبناء على ذلك ، لا

- ، والثانى التزام أصلى ، ومحل العقد الرئيسى هو تقديم المشورة الفنية ، ولا يعد المدين قد أوفى بالتزامه إلا بتقديم المشورة<sup>(١٣٨)</sup> .

كما ينبغي التمييز بين الالتزام بالمشورة - باعتباره التزاما تابعا - وبين الالتزام بالتحذير obligation de mise en garde ، فهذا الأخير يتمثل فى أنه يجب على أحد طرفى العقد أن يحذر الطرف الآخر أو يشير انتباهه إلى ظروف معينة ، وما قد ينشأ عنها من مخاطر مادية أو قانونية<sup>(١٣٩)</sup> ، أما الالتزام بالمشورة - كالتزام تابع - فهو ينطوى على شرح أكثر تفصيلا للعمل ، فهو لا يقتصر على مجرد تحذير ولت نظر العمل ، بل يستلزم كذلك نصحه وإرشاده<sup>(١٤٠)</sup> .

وترتيباً على ذلك ، يكون تقديم المشورة ، فى عقد السياحة ، مجرد التزام تابع للالتزام الأصلى فى هذا العقد ، وهو تقديم " خدمات السياحة " ، وتلتزم وكالة السياحة ، تبعاً لهذا الالتزام ، بتقديم المشورة الفنية والمساعدة لعملائها ، ولا يشترط لى تعد وكالة السياحة قد أوفت بالتزامها الرئيسى أن تقوم بواجب المشورة والمساعدة ، وإن كان من الضرورى أن تقوم بذلك ، ولا يعد إخلالها به سوى إخلال بالتزام تابع .

ويمقتضى هذا الالتزام يجب على وكالة السياحة أن تتخذ كل ما من شأنه مواجهة الصعوبات التى قد تواجه عملائها ، فهى " تلتزم ببذل كل يقظة لضمان تنفيذ العقد ، وبصفة خاصة خارج حدود الوطن ، لمساعدة عميلها بكافة الوسائل المتاحة لها "<sup>(١٤١)</sup> .

وتطبيقاً لذلك ، قضى بأنه يجب على وكالة السياحة ، عند وقوع حوادث أن تيسر للعملاء إجراءات الإقامة بالمستشفى l'hospitalisation ، أو عند حدوث معوقات إدارية تقتضى ترحيل بعضهم إلى الوطن le rapatriement أن تتولى القيام بذلك<sup>(١٤٢)</sup> .

رابعا - الالتزام التعاقدى بالإعلام<sup>(١٤٣)</sup> - le rapatriement ، كما قدمنا<sup>(١٤٤)</sup> فإن الالتزام قبل التعاقدى ، بإعلام وكالة السياحة عميلها بكافة ظروف التعاقد ، يجد أساسه فى نظرية

يعنى أن الناقل الذى سينفذ الرحلة لم يكن هو المختار من قبل وكالة السياحة<sup>(١٤٥)</sup> .

### ثالثا - الالتزام بالمساعدة والمشورة

l'obligation d'assistance et de conseil

يفرض عقد السياحة على وكالة السياحة ، باعتبارها طرفاً محتقراً ، فى عقد السياحة ، التزاماً بالمساعدة والمشورة تجاه العميل<sup>(١٤٦)</sup> ، ويمقتضى هذا الالتزام يقع على عاتق وكالة السياحة التزاماً بتقديم المساعدة من جهة ، والالتزام بالمشورة من جهة أخرى .

ويقصد بالالتزام بالمساعدة أن تقوم وكالة السياحة بتقديم المساعدة الفنية l'assistance technique التى يكون العميل فى حاجة إليها ، ويكون ذلك بتقديم كل ما يمكنها من رعاية وصيانة إلى العميل ، لا سيما إذا كانت الرحلة إلى بلد أجنبى - ومن ذلك إعلام العميل بالمستندات الإدارية والصحية ، وتسهيل حصوله عليها عند التسجيل للاشتراك فى الرحلة ، وكذلك تقديم المستندات الخاصة بمواعيد القطارات وإجراءات التفتيش على الحدود أو الجمارك<sup>(١٤٧)</sup> .

أما الالتزام بتقديم المشورة ، فهو يتميز بأمرين أساسيين ، ( أ ) أنه التزام تعاقدى ، وهو يتميز بذلك عن الالتزام قبل التعاقدى بالإعلام<sup>(١٤٨)</sup> ، حيث أنه تال على إبرام العقد ، ولا يثور إلا بمناسبة تنفيذه ، ويستند أساساً إلى مبدأ حسن النية فى تنفيذ العقود ، والثقة اللازم توافرها بين المهنى وغير المهنى بصفة خاصة ، وذلك على العكس من الالتزام قبل التعاقدى بالإعلام الذى يكون سابقاً على إبرام العقد ، حيث تقوم وكالة السياحة بتزويد العميل بكافة المعلومات ، بهدف تكوين رضاء متطور لديه عند إقدامه على إبرام العقد .

( ب ) كما أنه التزام تابع وليس أصلياً ، إذ هو لا يعدو أن يكون واجبا بالمشورة ناشئا عن عقد المساعدة ، وليس التزاماً أصلياً بالمشورة ناشئاً عن عقد احتراق تقديم المشورة le contrat de conseil ، ولذلك ينبغي التمييز بين الالتزام بتقديم المشورة وعقد تقديم المشورة ، فالأول التزام تابع ، ومحل العقد الرئيسى أى أداء قانونى آخر - غير تقديم المشورة

حوادث السيارة يغطي كافة المخاطر، وعلى أثر حادث وقع للسيارة أصيبت زوجة قائد السيارة، فاحتجت شركة التأمين اليونانية في مواجهتهما بأن القانون اليوناني يقضي، خلافا للقانون الفرنسي، بعدم اعتبار مرافق قائد السيارة من الغير، وبالتالي لا يشمل الضمان الناشئ عن عقد التأمين.

وإزاء ذلك قضى <sup>(١٤٩)</sup> "بمسئولية وكالة السياحة عن تعويض الأضرار التي لا تغطيها شركة التأمين اليونانية تأسيسا على أن صياغة العقد جاءت غير دقيقة وغير كاملة، حيث لم تضع حدا للضمان، كما أنها لم تلتفت انتباه عملائها إلى ضرورة إبرام تأمين تكميلي، لضمان تغطية كافة المخاطر المحتملة، ولا سيما أن العاملين كانوا قد سددوا قسط التأمين ضمن تكاليف الرحلة، بتقصيد إبرام عقد تأمين غير محدود، طبقا لما جاء في صياغة العقد المبرم مع وكالة السياحة" <sup>(١٥٠)</sup>.

#### المبحث الثاني

##### التزامات وكالة السياحة في مواجهة الغير

يثور التساؤل عن مدى وجود التزام على عاتق وكالة السياحة في مواجهة الفندق أو الناقل، وذلك حينما تقوم وكالة السياحة بدور "المنظم" للرحلة، ويتكبد أيهما، في مواجهة العميل، أية نفقات في سبيل حسن تنفيذ الرحلة.

فهل تلتزم وكالة السياحة برد هذه النفقات، وعلى أي أساس يكون ذلك؟ ٩.

أجابت محكمة النقض الفرنسية، في حكم لها <sup>(١٥١)</sup>، عن ذلك بالإيجاب، مقررته أنه يجوز "للمتدق مطالبية وكالة السياحة بدفع قيمة الخدمات التي قدمت إلى العميل، حيث يعد بمثابة وكيل بالعمولة un commissionnaire، يتعامل باسمه وحسابه" <sup>(١٥٢)</sup>.

فوفقا لهذا الحكم يعد الفندق، أو الناقل، وكيلا بالعمولة <sup>(١٥٣)</sup>، ويترتب على ذلك، تطبيق أحكام الوكالة بالعمولة في العلاقة بينه وبين وكالة السياحة باعتبارها موكلا، وأهمها أن تلتزم وكالة السياحة - الموكل - بالتزامين جوهريين

صحة وسلامة الرضاء، حيث يجب أن يتقدم هذا العميل على إبرام العقد بإرادة حرة متصورة بحقيقة العقد الذي يبرمه وبياناته التفصيلية ويهدى ملائحته لغرضه الرئيسي من إبرام عقد السياحة.

أما الالتزام التعاقدى بالإصلاح الذي يفرض على وكالة السياحة إحاطة عميلها بمعلومات معينة أثناء تنفيذ العقد، فيجد أساسه في نص المادة ١٤٨ / ٢ من التقنين المدني المصري الحالي، والتي تنص على أنه "ولا يقتصر العقد على إلزام التعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضا ما هو من مستلزماته، وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام" <sup>(١٥٤)</sup>، كما يقرر الفقه أن هذا الالتزام يجب أساسه في مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، أو في واجب التعاون أو المشاركة بين المتعاقدين في تنفيذ العقد <sup>(١٥٥)</sup>.

وترتبط على ذلك، فإنه يتعين على وكالة السياحة أن تقدم إلى عملائها، أثناء تنفيذ العقد، كافة المعلومات الصادقة والدقيقة عن تنظيم الرحلة، وذلك فيما يتعلق بوقت ومكان بدء وعودة الرحلة، وتعدد وسائل النقل، وخط سير الرحلة، وعدد الفوج السياحي المشارك فيها <sup>(١٥٦)</sup>، والمخاطر التي يمكن أن تواجههم في زيارة بعض الأماكن.

ولذلك فقد قضى <sup>(١٥٧)</sup> بمسئولية وكالة السياحة التي ذكرت في العقد أن الشاطئ المزمع قيام الرحلة إليه له مدخل خاص، في حين أنه يجب، للوصول إلى هذا الشاطئ، العبور بطريق تسلكه السيارات، الأمر الذي أدى إلى إصابة طفل على أثر حادث سيارة في هذا الطريق.

كما قضى بمسئولية وكالة السياحة عن تعويض الأضرار التي وقعت نتيجة إخلالها بالتزامها بإعلام عملائها ببيانات جوهريية وضرورية أثناء تنفيذ العقد.

وكان ذلك بمثابة عقد سياحة أبرم بين وكالة سياحة وبين زعيمين فرنسيين للقيام برحلة إلى اليونان، وتضمن العقد بندا ينص على وجود سيارة مستأجرة لتنفيذ برنامج الرحلة، كما تضمن بندا يشهد بوجود عقد تأمين من المسؤولية عن

مستوفية وكالة السياحة التي لم تراعى ظروف خاصة بأحد عملائها في تحديد موعد الرحلة ، مقررة أنه كان " يجب على العميل أن يثير انتباه وكالة السياحة بخصوص أى عنصر محدد لاختياره ، أو بأمر ذى خصوصية من شأنه أن يؤثر على حسن سير الرحلة أو الإقامة " (١٥٦) .

والذى يمكن أن يستخلص من هذا الحكم أن الالتزام بالإعلام لا يقتصر على الطرف المحترف فى العقد ، وإنما قد يقع كذلك على الطرف غير المحترف ، ولذلك أقيمت محكمة النقض الفرنسية على عاتق العميل التزاما ببحث انتباه وكالة السياحة إلى كل ما من شأنه أن يربط بمخاطر مادية أو قانونية حتى تحتاط بها ، وفى هذه الدعوى ، ترتب على إخلال العميل بهذا الالتزام ، فى مواجهة وكالة السياحة ، أنها لم تضع فى اعتبارها هذه المخاطر التى لم تحط بها علما من جانب العميل .

ثانيا - الالتزام بدفع ثمن الرحلة  
l'obligation de paiement du prix du voyage

المقصود بثمن الرحلة وكيفية تعديده ، يقصد بثمن الرحلة مقابل النقل والإقامة والخدمات المتفق عليها فى عقد السياحة كزيارة الأماكن الأثرية والسياحية . ويعد التزام العميل بدفع ثمن الرحلة هو الالتزام الرئيسى له فى مواجهة وكالة السياحة .

والأصل أن يتم تحديد ثمن الرحلة بواسطة المتعاقدين ، ويتم هذا التحديد عادة تحديدا جزائيا ، أى شاملا كل عناصر الرحلة بناء على برنامج محدد ، وفى حالة عدم وجود اتفاق على تحديد ثمن الرحلة ، وهو فرض نادر الوقوع عملا ، أو تم التحديد على نحو تقريبي ، كان للقاضى - عند وقوع نزاع - أن يقوم بتحديد ثمن الرحلة على أساس قيمة العمل وما أفضتته وكالة السياحة من نفقات ، مسترشداً فى ذلك بالعديد من العناصر منها العرف المهنى والكفاءة التى تتمتع بها وكالة السياحة ، وطبيعة الخدمات التى تقدمها هذه الأخيرة إلى العميل السائح (١٥٧) .

فى مواجهة الفندقى ، أو الناقل - الوكيل بالعمولة - ، فتلتزم ، من ناحية ، بدفع العمولة المتفق عليها بينهما ، كما تلتزم ، من ناحية أخرى ، برد المصروفات التى تكبدها الوكيل فى سبيل تنفيذ الوكالة .

### الفصل الثانى التزامات العميل

تمهيد ،

تقع على العميل طائفة من الالتزامات تجاه وكالة السياحة ، أهمها التزامه بالإعلام ، والتمزامه بأداء ثمن الرحلة ، وإلى جانب هذين الالتزامين يثور التساؤل عن مدى جواز قيامه بإنهاء العقد من جانبه ، أو مدى جواز تعديل العقد من جانبه ، وكذلك من مدى إمكانية قبوله تعديل العقد من جانب وكالة السياحة ، وأخيرا عن مدى جواز تنازله عن العقد للغير .

أولا - الالتزام بإعلام وكالة السياحة  
obligation d'informer l'agence de voyage

لا يقتصر الالتزام بالإعلام على عاتق وكالة السياحة تجاه العميل ، بل إن هذا الأخير يلتزم أيضا بذات الالتزام تجاه وكالة السياحة .

وهذا الالتزام يتضمن ، فى حقيقته ، التزاما بالتحذير l'obligation de mise en garde ، أو ببحث الانتباه l'obligation d'attirer l'attention ، وهو التزام يلقى على عاتق أحد أطراف العقد - العميل - أن يحذر الطرف الآخر - وكالة السياحة - ، أو يثير انتباهه إلى ظروف ومعلومات معينة ، بحيث يحيطه علما بما يكتنف هذا العقد أو يتشأ عنه من مخاطر مادية أو قانونية . وهو - أى الالتزام بالتحذير أو ببحث الانتباه - لا يكفى فيه مجرد القول أو الكتابة ، وإنما يلزم فيه ، فضلا عن ذلك - وخلافا للالتزام بالإعلام - التشديد والتحديد

ومن أمثلة ذلك ، أنه يجب على العميل أن يخطر وكالة السياحة بوجود عقد تأمين سبرم ضد خطر إلغاء عقد السياحة ( م ٣ / ٥ من مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ ) .  
ولذلك قضت محكمة النقض الفرنسية (١٥٨) باستبعاد

وتعتبر الإشارة إلى أنه لا يجوز للعميل ، كقاعدة ، أن يطلب ، بعد إبرام العقد ، خفض ثمن الرحلة إذا انخفضت تكاليف الرحلة ، كما لا يجوز لوكالة السياحة ، أن تطلب زيادة ثمن الرحلة ، إذا ارتفعت تكاليفها من إقامة ونقل وزيارات سياحية ، إلا إذا توافرت شروط نظرية الظروف الطارئة ، بأن كان هناك ظرف استثنائي عام غير متوقع حدث بعد إبرام العقد ، وكان من شأنه إرهاق المدين ( العميل ) ، فيثبتن يجوز لوكالة السياحة أن تطلب من القضاء زيادة ثمن الرحلة ( المادة ١٤٧ / ٢ مدنى مصرى ) .

ثالثا - مدى إمكانية إنهاء العقد من جانب العميل ،  
يثار التساؤل عن مدى جواز إنهاء العميل عقد السياحة résiliation du contrat du tourisme بإرادته المنفردة ، لا سيما وأن وكالة السياحة قد ترتبط بالعديد من العقود بمناسبة العقد المبرم بينها وبين العميل ، كعقد النزول فى الفندق ، وعقد النقل <sup>(١١١)</sup> ، وعقد التأمين الذى تبرمه لصالح العميل .

والمقصود بإنهاء العقد résiliation du contrat ، حله وزوال آثاره بالنسبة للمستقبل ، وهو ما يميزه عن الفسخ la résolution الذى يؤدى إلى زوال آثار العقد بالنسبة للماضى والمستقبل <sup>(١١٢)</sup> .

ولذلك ، فإن عدول العميل عن عقد السياحة لا يؤدى إلى فسخ العقد وزوال آثاره من وقت نشوئه ، وإنما يتصرف آخر ذلك إلى المستقبل فقط .

ولما كان من غير الجائز إنهاء العقد بالإرادة المنفردة لأحد المتعاقدين ، إلا إذا كان هناك اتفاق أو نص من القانون يبيح ذلك <sup>(١١٣)</sup> ، فإنه لا يجوز للعميل إنهاء عقد السياحة بإرادته المنفردة - بدون اتفاق أو نص فى القانون - ولا التزم بتعويض وكالة السياحة عن ذلك على أساس المسؤولية العقدية .

( أ ) فإذا كان هناك اتفاق على منح العميل حق إنهاء العقد بإرادته المنفردة ، فإنه يلتزم بعدم التعسف فى استعمال هذا الحق ، بأن يقوم بإخطار وكالة السياحة برغبته فى إنهاء العقد فى توقيت مناسب ، ولذلك لا محل للتعويض متى أوفى

مدى جواز تعديل ثمن الرحلة ،  
القاعدة العامة هى أن العقد شريعة المتعاقدين ، وهو ما نصت عليه المادة ١٤٧ من التقنين المدنى المصرى بقولها " إن العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين ، أو للأسباب التى يقررها القانون " . ويقابلها نص المادة ١١٣٤ من التقنين المدنى الفرنسى ، حيث ينص على أن " الاتفاقات التى أبرمت على نحو قانونى تقوم مقام القانون بالنسبة لمن أبرمها " <sup>(١١٤)</sup> .

وتعتبر هذه القاعدة من مبدأ لزوم العقد للمتعاقدين ، الذى هو نتيجة لمبدأ سلطان الإرادة ، فلا يجوز - من ثم - لأى من المتعاقدين أن ينسرد بنقض العقد ولا بتعديله ، كما لا يجوز للقاضى أن يتدخل فينقض العقد أو يعدل فيه - باستثناء حالة تطبيق نظرية الظروف الطارئة - ، حيث لا يدخل فى عمله إنشاء العقود ، وإنما عليه أن يأخذ بما يمليه قانون العقد <sup>(١١٥)</sup> .

ولذلك فإنه متى تحدد ثمن الرحلة عند تسجيل العميل اسمه فى استمارة التسجيل ، فإنه يكون باتا ونهائيا ، ولا يجوز تعديله من أحد أطراف العقد ، لا سيما وكالة السياحة ، فى الفترة بين تسجيل الأسماء وتسليم وثائق الرحلة <sup>(١١٦)</sup> .

ويستثنى من مبدأ لزوم عقد السياحة للمتعاقدين ، فيما يتعلق بتعديل ثمن الرحلة ، حالة وجود نص قانونى يبيح ذلك ، وحالة الاتفاق صراحة بين الأطراف على ذلك .

ومثال الاستثناء الأول ، ما ورد بالبنحة ١٩٨٢ التى نصت على جواز تعديل ثمن الرحلة طبقا للأحوال المنصوص عليها فى هذا الشأن <sup>(١١٧)</sup> .

ومثال الاستثناء الثانى ، ما ورد بنص المادة ١٩ من قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ ، من أنه " لا يجوز الرجوع عن الثمن المحدد للرحلة إلا إذا كان هناك اتفاق صريح بين الأطراف على ذلك ، سواء على زيادة الثمن أو خفضه فى ضوء ما قد يجد من ظروف " <sup>(١١٨)</sup> ، ولا يجوز فى جميع الأحوال زيادة الثمن المحدد فى العقد فى الثلاثين يوما السابقة على موعد بدء الرحلة المحدد <sup>(١١٩)</sup> .

وكالة السياحة برغبته في النزول عن العقد ، في المدة المحددة قانوناً لذلك ، كما أُلزمت كلا من المحيل ( المتنازل ) والمحال ( المتنازل له ) ، متضامنين ، بتحمل التبعات والمسؤوليات المحتملة ، والتي قد تنشأ عن هذه الحوالة <sup>(١٧٢)</sup> .

### الباب الثالث المسئولية المدنية لوكالة السياحة في مواجهة العميل

وتتناول فيه المسئولية المزدوجة لوكالة السياحة في مواجهة العميل ، وآثار المسئولية ، وأسباب دفع هذه المسئولية .

#### تمهيد وتقسيم ،

تتميز المسئولية التي اعتنقها المشرع الفرنسي في قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ ، لوكالة السياحة في مواجهة عملائها ، بأنها مسئولية مزدوجة ، حيث أنها تسأل ، من ناحية ، عن الخطأ الشخصي الصادر عنها ، ومن ناحية أخرى ، تسأل مسئولية عقدية عن فعل الغير - مقدمي الخدمات ، كالتأجير والمندقي - الذين تستعين بهم في تنفيذ برامج الرحلة المنظم من جانبها

ويترتب على تحقق مسئولية وكالة السياحة في مواجهة عميلها ، على هذا النحو آثار تتركز في دعوى المسئولية ، من ناحية ، وحق العميل في التعويض ، من ناحية أخرى .

وعلى الرغم من هذه المسئولية المشددة لوكالة السياحة ، إلا أنها تستطيع دفعها بإبواب السبب الأجنبي ، والذي قد يتمثل في خطأ العميل ذاته ، أو فعل الغير ، أو في القوة القاهرة

وفي ضوء ذلك ، فإن دراسة هذا الباب سوف تنقسم إلى ثلاث فصول كالتالي ،

الفصل الأول ، المسئولية المزدوجة لوكالة السياحة في مواجهة العميل .

الفصل الثاني ، آثار المسئولية .

الفصل الثالث ، أسباب دفع المسئولية .

العميل بهذا الالتزام - إخلال وكالة السياحة بإنهاء العقد - في توقيت مناسب . كما أنه لا محل للتعويض - تطبيقاً للقواعد العامة ( م ١٦٥ مدنى مصرى ) <sup>(١٧٣)</sup> - إذا كان إنهاء العقد راجعاً إلى سبب أجنبي كوفاء أحد أفراد أسرته <sup>(١٧٤)</sup> .

( ب ) كما أجاز القانون للعميل إنهاء العقد بإرادته المنفردة ، وذلك في حالة ما إذا وجدت وكالة السياحة نفسها مضطرة إلى زيادة ثمن الرحلة ، قبل بدئها ، <sup>(١٧٥)</sup> وأخطرت العميل بذلك بخطاب موسى عليه يعلم الوصول ، حيث يجوز له إنهاء العقد من جانبه ، دون أن يلتزم بأى تعويض ، بل ومع احتفاظه بحقه في استرداد ما دفعه من مبالغ إلى وكالة السياحة .

وجدير بالذكر أنه إذا تأخر البدء في تنفيذ الرحلة ، أو تعذر إنجازها ، بعد البدء فيها ، كان للعميل طلب فسخ العقد ، متى تبين عدم تمكن وكالة السياحة من إنجاز الرحلة في الموعد المتفق عليه ، ويكون لعمل هذا الحق ، ولو قبل حلول هذا الأجل . كما يكون للعميل هذا الحق إذا صرحت وكالة السياحة بأنها لن تقوم بتنفيذ الرحلة أصلاً ، أو أن يصدر عنها مسلك يكشف عن استحالة تنفيذ الرحلة في الموعد المتفق عليه ، كأن تتأخر في الحصول على التأشيرات اللازمة لدخول البلد الأجنبي الزم قىام الرحلة إليه <sup>(١٧٦)</sup> .

رابعا - مدى جواز نزول cession العميل عن عقد السياحة <sup>(١٧٧)</sup> ، النزول عن العقد ، أى حوالة ، ويقصد بحوالة العقد أن يحصل أحد طرفى العقد ( وهو المحيل أو المتنازل cédant ) شخصاً من الغير ( وهو المحال أو المتنازل له cessionnaire ) حقوقه والتزاماته الناشئة عن العقد .

وتتميز حوالة العقد بأنها لا تقتصر على مجرد حوالة الحقوق - كما هو الحال في حوالة الحق - ، أو الالتزامات الناشئة عنه - كما هو الحال في حوالة الدين - ، ولذلك فإنها تعد تنصلاً في المركز التعاقدى une transmission d'une situation contractuelle ، بحيث يصبح الغير ( المتنازل له ) طرفاً في العقد بدلاً من المتنازل .

وقد أجازت المادة ١٨ من قانون ١٣ يوليو ١٩٩٢ للعميل أن يتنازل عن عقد السياحة ، لأخر يقبل ذلك ، بعد أن يخطر

قد تقوم وكالة السياحة المنظمة بوضع برنامج الرحلة وتنظيمه ، دون أن تبشر تسويقه وتوزيعه ، وإنما تقوم ببيعه إلى وكالة سياحة أخرى تقوم بدور "الوزع" ، حيث تقوم هذه الأخيرة بتسويق الرحلة وتوزيعها ، بإعادة بيعها إلى العميل ، وتأخذ وكالة السياحة " المنظمة " في هذه الحالة مركز " المنتج " ، بينما تأخذ وكالة السياحة " للوزعة " مركز " تاجر التجزئة " (١٧٥) .

وتنشأ عن هذه العلاقة بين وكالة السياحة المنظمة ، ووكالة السياحة الموزعة ، رابطة عقيدية تلتقى على كل منهما عدة التزامات في مواجهة الآخر (١٧٦) ،

فمن ناحية ، تلتزم وكالة السياحة الموزعة - دون العميل - في مواجهة وكالة السياحة المنظمة ، بثمن الرحلة مخصصا منه عمولاتها المتفق عليها .

كما تلتزم بتعويض وكالة السياحة المنظمة في حالة إلغاء الرحلة بعد حصولها على ثمنها من العميل .

ومن أهم التزامات وكالة السياحة الموزعة أن تعيث عملائها علما باسم وماهية وكالة السياحة المنظمة ، ولذلك قضى بمسئولية وكالة السياحة الموزعة في مواجهة سائحة أصيبت أثناء رحلة إلى الهند ، وذلك على أساس توافر الاعتقاد المشروع croyance légitime لدى الضحية بأن هذه الوكالة هي الوكالة المنظمة للرحلة ، حيث لم تقدم هذه الأخيرة المعلومات الكافية في نشرات الدعاية عن حقيقة مركزها القانوني ، وأن هناك وكالة سياحة منظمة تقوم بدور بائع الرحلة إليها ، وأنها مجرد موزع للرحلة ، تعيد بيعها إلى العملاء (١٧٧) .

ومن ناحية أخرى ، تلتزم وكالة السياحة المنظمة بتسليم كافة المستندات الوثائق الدقيقة والمتعلقة بالرحلة ، إلى وكالة السياحة الموزعة ، كما تلتزم بتعويض هذه الأخيرة عن الشقات والمصروفات اللازمة لحسن سير الرحلة ، والتي قد تتكبدها في مواجهة العميل .

وتقوم مسئولية وكالة السياحة المنظمة من خطئها الشخصى الناشئ عن سوء تنظيم الرحلة ، في مواجهة وكالة

## الفصل الأول المسئولية المزدوجة لوكالة السياحة في مواجهة العميل

### تقسيم ،

تقوم مسئولية وكالة السياحة ، كما أشرنا حالا ، إما عن خطئها الشخصى ( مبحث أول ) ، وإما مسئولية عقيدية عن فعل الغير ( مبحث ثان ) .

### المبحث الأول مسئولية وكالة السياحة عن الخطأ الشخصى

تسأل وكالة السياحة عن خطئها الشخصى ، وذلك عن إخلالها بأحد التزاماتها التى يتعين عليها أدائها بكل حرص .

وهو ما أخذ به مرسوم ١٤ يوليئ ١٩٨٢ فى الفقرة الثالثة من المادة الأولى التى فرضت على وكالة السياحة التزاما عاما بتحقيق نتيجة ، بقولها إن وكالة السياحة " تضمن التنظيم والإقامة ، وتساءل عن حسن تنفيذها للعقد ، وذلك فيما عدا حالات القوة القاهرة أو فعل الغير المتصوص عليها فى العقد " .

ثم جاءت المادة ٢٢ من قانون ١٢ يوليئ ١٩٩٢ لتكرس هذا المبدأ حيث قررت مسئولية وكالة السياحة ، فى مواجهة العميل ، بقوة القانون ، عن حسن تنفيذ التزاماتها (١٧٨) .

فهذه المادة أكدت مبدأ المسئولية المفترضة لوكالة السياحة ، فلا يلتزم العميل بإثبات الخطأ فى جانبها ، وإنما تلتزم وكالة السياحة ، إن أرادت نفى مسئوليتها ، لا أن تثبت أنها بذلت ما فى وسعها من عناية وحرص ، بل أن تثبت أن الضرر الذى لحق بالعميل كان نتيجة توافر سبب أجنبى .

ولذلك استقر القضاء على تقرير مسئولية وكالة السياحة ، بمجرد وقوع الضرر ، فتسأل عن الإخلال بحسن تنفيذ برنامج الرحلة ، ولا سيما عن ضمان سلامة العملاء ، وذلك ما لم يكن الضرر راجعا إلى سبب أجنبى (١٧٩) .

المسئولية عن الخطأ الشخصى فى حالة بيع الرحلة إلى وكالة سياحة تقوم بدور "الوزع" ،

ومما يزيد من هذه الأهمية أن العميل وقت التعاقد مع وكالة السياحة، لا يكون من التيسر له دائما أن يعرف، مقدما، مقدمى الخدمات الذين تعهد إليهم وكالة السياحة بتنفيذ برنامج الرحلة، فهو - أى العميل - كمن يقوم بشراء منتج (خدمة السياحة) عن بعد il achète un produit à distance - (١٨٢).

على أن قيام هذه المسئولية لا يكون إلا فى الرحلات الشاملة، أى حيث تقوم وكالة السياحة بإعداد برنامج الرحلة وتنظيمه، ويشترط لقيام هذه المسئولية - وفقا لشروط المسئولية العقدية عن فعل الغير بوجه عام - (أولا) أن يعهد المدين (وكالة السياحة) إلى الغير (الفندق أو الناقل) بتنفيذ التزامات ناشئة عن العقد، (ثانيا) أن يكون مرخصا للمدين فى أن يعهد إلى غيره بتنفيذ هذه الالتزامات، إذ قد يتمتع على المدين القيام بذلك، كأن يكون هناك اتفاق فى العقد يحظر عليه ذلك، أو أن تكون طبيعة العمل تقتضى قيامه شخصيا به (١٨٣).

المقصود بالغير (١٨٤) فى هذا النوع من المسئولية لوكالة السياحة،

لتتحقق المسئولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير، حين تقوم بدور "المنظم"، وهو الوضع الغالب، حيث يعد العقد فى هذه الحالة عقد مقاوله، تقوم فيه وكالة السياحة بوضع برنامج الرحلة وتنظيمه، وتعهد إلى الغير بتنفيذه.

ولا يقصد بالغير - فى هذا الخصوص - الأجنبى الذى لا تربطه بوكالة السياحة صلة، لأن ما قد يصدر عنه يعد سببا أجنبيا تنتنى به مسئوليتها.

كما لا يقصد بالغير تابعى وكالة السياحة، لأن المسئولية التى تنشأ عن خطأ أحد من هؤلاء، تكون مسئولية شخصية لوكالة السياحة، وليست مسئولية عقدية عن فعل الغير.

وإنما يقصد بالغير، كل من يكلف بتنفيذ التزامات وكالة السياحة الناشئة عن العقد، مثل الفندق، والناقل.

السياحة الموزعة، التى تستطيع الرجوع عليها بالتعويض، إذا كان العميل قد رجع عليها - من قبل - بالتعويض، فترجع بدورها على وكالة السياحة المنظمة بهذا التعويض.

ودعوى وكالة السياحة الموزعة على وكالة السياحة المنظمة، كدعوى مشترى منتج ما (الرحلة والإقامة)، فى مواجهة المنتج (منظم الرحلة)، وذلك على أثر الدعوى التى يرفعها المشتري من الباطن (العميل السائح) على المشتري الأول (موزع الرحلة) (١٨٥) (١٨٦).

### المبحث الثانى المسئولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير (١٨٠)

#### تمهيد

قررت المادة ٢١٧ مدنى مصرى المسئولية العقدية عن فعل الغير، بصورة ضمنية، بقولها: "وكذلك يجوز الاتفاق على إصاء المدين من أية مسئولية تترتب على عدم تنفيذه التزامه التعاقدى، إلا ما ينشأ عن غشه أو عن خطئه الجسيم. ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسئوليته عن الغش والخطأ الجسيم الذى يقع من أشخاص يستخدمهم فى تنفيذ التزامه".

فيجوز الاتفاق على إعفاء المدين من المسئولية عن خطأ أشخاص يستخدمهم فى تنفيذ التزامه، مقتضاه أن المدين مسئول عن خطأ هؤلاء الأشخاص (١٨١).

وترقبيا على ذلك، تسأل وكالة السياحة عن أفعال مقدمى الخدمات الذين تستعين بهم فى تنفيذ العقد.

وتبدو أهمية هذه المسئولية العقدية لوكالة السياحة، بصورة خاصة، بالنسبة للرحلات التى تنظمها خارج حدود الدولة، ويرتكب مقدم الخدمة (الفندق أو الناقل) فى البلد الأجنبى فعلا يلحق ضررا بالمعميل الذى يواجه بنوعين من الصعوبات، إن أراد اللجوء إلى القضاء، فمن ناحية، ويعترضه اختلاف نظم التقاضى، فضلا عن عائق اللغة، ومن ناحية أخرى، قد لا يستطيع الحصول على التعويض المناسب، أو عدم الحصول على أى تعويض (كأن يكون مقدم الخدمة غير مبرم لعقد تأمين من مسئولية المهنية).



### الفصل الثاني آثار المسؤولية (التعويض)

#### تمهيد وتقسيم

إذا أصاب العميل ضرر ناشئ عن الإخلال بتنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة، فإنه يستطيع الرجوع بالتعويض على وكالة السياحة عن فعلها الشخصي، أو عن فعل الغير (مقدم الخدمة) .

كما يستطيع أن يرفع دعوى التعويض على وكالة السياحة سواء كانت منظملة للرحلة *une agence organisatrice*، أو موزعة للخدمة *une agence succursale*، أو فرعاً لوكالة السياحة الأم *une agence succursale* .<sup>(١٨٢)</sup>

ويثير التعويض، في هذا الخصوص، مسألتين، الأولى هي نطاق التعويض (مبحث أول)، والثانية هي الشروط الاتفاقية المحددة للمسؤولية، والتي تؤثر بطبيعة الحال على التعويض (مبحث ثان) .

### المبحث الأول نطاق التعويض

#### تعويض الضرر الجسدي والمادي

من المقرر أن الحق في التعويض، في مجال المسؤولية العقدية، ينشأ من وقوع ضرر محقق ومتوقع ومباشر لتحقيق نتيجة الإخلال بالالتزام عقدي (م ٢٢١ مدنى مصرى) .<sup>(١٨٣)</sup>

وإخلال وكالة السياحة بالالتزامات العقدية قد ينشأ عنه أضرار جسدية أو مادية أو أدبية .

وللعلميل الحق في الرجوع بالتعويض على وكالة السياحة، عما يصيبه من ضرر جسدي، يتمثل في المساس بسلامته الجسدية، دون أن يلتزم بإثبات خطأ وكالة السياحة في الإخلال بهذا الالتزام، على أساس أنه التزام بتحقيق نتيجة، لا يجوز لوكالة السياحة دفع مسؤوليتها عن الإخلال به إلا بإثبات السبب الأجنبي .

ولذلك إذا وقع ضرر للعميل السائح أثناء إقامته بالفندق، جاز له الرجوع على وكالة السياحة إذا ثبت توافر الخطأ لديها في اختيار الفندق الذى يقيم به، كما يجوز له الرجوع الفندق، أو عليها معاً، فإذا رفعت دعوى التعويض على وكالة السياحة كان لها بدورها الرجوع على صاحب الفندق الذى تعاقدت معه لصالح العميل<sup>(١٨٤)</sup> .

إقرار وتأكيد المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير في بادئ الأمر، كانت مسؤولية وكالة السياحة عن فعل الغير، مسؤولية عن خطأ شخصي لها، حيث لم يكن هناك إقرار لمبدأ المسؤولية العقدية لها عن أخطاء مقدمى الخدمات .<sup>(١٨٥)</sup>

فلم يكن تشريع ١٩٧٥ يأخذ بهذه المسؤولية، كما لم يكن الفقه يسلّم بها، وذلك بالنسبة للأضرار التى تصيب العميل نتيجة حوادث النقل<sup>(١٨٦)</sup> .

وحين صدر مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢، أقر مبدأ المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير، حيث أدرجت المادة الأولى في فقرتها الأخيرة، وكالة السياحة بأن تبرم تأميناً من مسؤوليتها المهنية، عن إخلالها بالالتزامات، سواء كان ذلك ناشئاً عن فعلها أو عن فعل مقدمى الخدمات<sup>(١٨٧)</sup> .

وقد تواترت أحكام القضاء الفرنسى مؤكدة هذه المسؤولية، إذ قضى بأن " وكالة السياحة المعروفة باسم voyage-conseil، تأخذ على عاتقها، مباشرة، ذات مسؤولية مقدمى الخدمات الذين سبق أن استعانت بهم في تنفيذ العقد المبرم بينها وبين السيدة، ، والتي يتعين تعويضها عن فقد حقائبها، أثناء عمليات النقل " .<sup>(١٨٨)</sup>

كما قضى بمسؤولية وكالة السياحة عن إخلال الفندق بالتزامه بأداء التزاماته بحرص ويقتضه<sup>(١٨٩)</sup> .

وقد تأكدت المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير بمسؤولية قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢، الذى أكد في المادة ٢٢ منه على هذه المسؤولية<sup>(١٩٠)</sup> .

هذا الحق يمثل للعميل أهمية خاصة ، لأنه لا ينتظر من وكالة السياحة الوفاء بالتزاماتها ذات الطابع المادي فحسب ، كالتزامها بالنقل ، وضمان المستوى اللائق لأماكن الإقامة ، وإنما يستهدف من العقد ، أساسا ، تحقيق متعة وجدانية لديه ( تتمثل في تنفيذ برنامج الرحلة المعد من زيارات سياحية وأثرية ونزهات وغيرها ) ، ولذلك فإن حرمان العميل من المتعة frustration de plaisir كلها ، أو بعضها ، يمثل ضررا أدبيا يستوجب التعويض<sup>(١٩٧)</sup> .

وترجع أهمية هذا الضرر ، في نطاق عقد السياحة ، إلى الطبيعة الخاصة لهذا العقد ، الذي يهدف أساسا إلى إشباع حاجة العميل النفسية في التمتع بالمنتج الذي تقدمه وكالة السياحة . والمتمثل في خدمة السياحة ، وهو ما لا يقدمه عقد آخر للعميل .

ولذلك فقد قضى بمسئولية وكالة السياحة عن الضرر الأدبي الذي تمثل في " حرمان السائحين ، في نزهة بحرية ، من اجتياز المناطق الجبلية الساحلية ، الذي يمثل لهم ، ليس فقط جاذبية ورغبة جارية نحو اجتيازها ، وإنما الغاية التي يتشدها ، والباعث لهم على التعاقد ، فهذا الحرمان من المتعة - التي تشدها من زيارة مثل هذه المناطق ، والتي لا تتكرر كثيرا - ولو كان جزئيا يمثل إخلالا بالتزامات المروضة على وكالة السياحة ، ويستوجب ، من ثم ، مسئوليتها " (١٩٨) .

ولا يشترط في الضرر الأدبي ، المتمثل في الشعور بالحرمان أو خيبة الأمل ، أن يكون ناشئا عن وقوع أضرار جسدية أو مادية ، بل أنه يكون واجب التعويض ، ولو لم يكن هناك أي ضرر جسدي أو مادي .

ويتمثل ذلك في كل حالة لا يحقق فيها العقد للعميل رغباته المعنوية الشخصية التي يعول عليها بصفة أساسية ٢٧ . من ذلك ، مثلا ، عدم نزول العميل في الجهة التي يريدونها الفندق الذي يقيم به أثناء الرحلة .

وجدير بالذكر أن رجوع العميل بالتعويض في مثل هذه الحالة ، يعتبر فيه مدى تنفيذه لالتزامه بإعلام وكالة السياحة بكل العناصر الأساسية التي يرغب في تحقيقها<sup>(١٩٩)</sup> .

كما تلتزم وكالة السياحة بتعويض العميل عن الضرر المادي ، الذي قد يتمثل في فقد أمتعته وحقائبه التي يكون قد عهد بها إليها وذلك باعتبارها مودعا لديه . أما إذا لم يكن العميل قد عهد بأمتعته إلى وكالة السياحة ، فإننا نشترك بين ما إذا كان فقد هذه الأمتعة أو تلفها قد وقع أثناء مرحلة النقل ، أو أثناء الإقامة بالفندق . ففي الفرض الأول لا تسأل وكالة السياحة ، كقاعدة عامة ، إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الناقل أو وسيلة النقل ، وذلك ما لم يكن النقل قد تم بواسطة الوكالة ذاتها ويوسائل نقل تمتلكها أو تستأجرها ، فحينئذ تسأل مسؤولية الناقل عن فقد أو تلف أمتعة العميل التي يودعها مؤخرة المركبة ، دون أن تكون في حيازته . أما في الفرض الثاني أي حيث تفقد الأمتعة أو تلف أثناء الإقامة بالفندق ، فإن الفندق يلتزم بتحقيق نتيجة هي حفظ هذه الأمتعة ، وهي ما تعرف بالودائع الفندقية ( المادة ٧٢٧ / ١ مدني مصري ) ، ويجوز للعميل أن يرفع دعوى التعويض عما لحقه من ضرر بسبب فقد أو تلف هذه الأمتعة على الفندق مباشرة ، أو على وكالة السياحة ، أو عليهما معا ، فإذا رفع الدعوى على وكالة السياحة فإنها ترجع بدورها على الفندق الذي تعاقدت معه لإقامة العميل<sup>(٢٠٠)</sup> .

وقد يتمثل هذا الضرر في النفقات الإضافية التي يتكبدها العميل ، ولذلك قضى بحق العميل في التعويض عما تكبده من نفقات نتيجة خطأ وكالة السياحة في تحديد موعد ومكان لقاء العميل مع ممثل الوكالة لتيسير إجراءات السفر ، إلا أنه تعذر إتمام هذا اللقاء لسوء التنظيم ، مما اضطر معه العميل إلى تحمل نفقات إضافية ، تمثلت في الإقامة مدة أطول بالبلد الذي يقضى فيه العميل الرحلة<sup>(٢٠١)</sup> .

#### أهمية التعويض عن الضرر الأدبي ،

وفقا لنص المادة ٢٢٢ مدني مصري ، فإن التعويض يشمل الضرر الأدبي أيضا ، إذ لا يقتصر نطاق التعويض على ما قد يصيب العميل من أضرار جسدية تتعلق بسلامته الجسدية ، أو مادية تتعلق بفقد أمتعته وحقائبه ، أثناء الرحلة أو الإقامة ، وإنما يمتد - فضلا عن ذلك - إلى الأضرار الأدبية التي تنشأ عن المساس بحق العميل في التمتع بالرحلة le trouble de jouissance pendant le voyage<sup>(٢٠٢)</sup> .

ولا ينتج الاتفاق على تخفيف المسؤولية أو الأعضاء منها  
أثره ، إلا إذا تم بين الدائن - العميل - من جهة - والمدين -  
وكالة السياحة - من جهة أخرى . أما إذا تم مثل هذا الاتفاق  
بين المدين والغير ، فلا يترتب عليه أثر العضى أو المخف ، كأن  
يتفق بين وكالة السياحة وأحد مقدمى الخدمات على أن  
يتحمل هذا الأخير مسؤولية وكالة السياحة الناشئة عن  
إخلالها بالتزاماتها العقدية في مواجهة العميل ، إذ لا يكون  
لمثل هذا الاتفاق أى أثر على مسؤولية وكالة السياحة فى  
مواجهة العميل <sup>(٢٠٥)</sup> .

ويترتب على ضرورة أن يكون الاتفاق على الإعفاء أو  
التخفيف من المسؤولية بين الدائن الضرور وبين المسؤل ، أن  
يكون الأول - بداية - على علم بمثل هذا الاتفاق .

ولذلك لا ينتج هذا الأخير أثره إذا كان الدائن - العميل -  
يجهل وجوده فى العقد البرم بيته وبين المدين - وكالة السياحة  
- ، وتبدو أهمية ذلك فى الأحوال التى لا يدرج فيها شرط  
الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية إلا فى نشرات وكتيبات  
الدعاية ، دون أن يدرج فى عقد السياحة ذاته ، حيث يصعب  
القول فى مثل هذه الحالة بتوافر علم العميل بوجود شرط  
الإعفاء أو التخفيف من مسؤولية وكالة السياحة <sup>(٢٠٦)</sup> .

#### قيدان على الأصل ،

وإذا كان الأصل هو جواز الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف  
من المسؤولية العقدية لوكالة السياحة ، إلا أن حرية الأطراف  
فى ذلك ليست مطلقة ، إذ لا يجوز لهما الاتفاق على حذف  
أحد الالتزامات الجوهرية فى العقد ولا تحول إلى عقد آخر ،  
كما لا يجوز لهما حذف التزام بقر بنص أمر ، ولو كان التزاما  
ثانويا <sup>(٢٠٧)</sup> ، ولذلك يرد على هذه الحرية القيدان الآتيين ،

القيد الاول ، عدم جواز الاتفاق على تخفيف المسؤولية أو  
الإعفاء منها فى حالتى الغش والخطأ الجسيم ،

يقصد بالغش الامتناع العمدى عن تنفيذ الالتزام الناشئ  
عن العقد على الوجه المتفق عليه ، وهو بهذا المعنى يستوى مع  
الخطأ العمدى .

والأصل - وفقا للمادة ٢٢٢ مدنى مصرى - أنه لا يجوز لغير  
العميل الضرور المطالبة بتعويض الضرر الأدبى . إلا إذا تحدد  
ذلك باتفاق بين الضرور والمسؤل ( وكالة السياحة ) ، أو إذا  
طالب به أمام القضاء <sup>(٢٠٨)</sup> .

كما أنه لا يجوز - وفقا ٢ / ٢٢٢ مدنى مصرى - الحكم  
بتعويض عن الضرر الأدبى إلا للأزواج والأقارب إلى الدرجة  
الثانية ، عما يصيبهم من ألم من جراء موت العميل <sup>(٢٠٩)</sup> .

#### تقدير التعويض ،

وفقا لنص المادة ٢٢١ مدنى مصرى ، فإنه إذا لم يكن التعويض  
مقدرا فى العقد ، أو نص القانون ، فالقاضى هو الذى يقرره ،  
ويشمل ما لحق الدائن من خسارة وما فاتته من كسب ، بشرط أن  
يكون هذا نتيجة طبيعية إذ لم يكن فى استطاعة الدائن أن  
يتوقعه ببذل جهد معقول . ولا يلتزم المدين - فى إطار المسؤولية  
العقدية - الذى لم يرتكب غشا أو خطأ جسيما ، إلا بتعويض  
الضرر الذى كان يمكن توقعه عادة وقت التعاقد <sup>(٢١٠)</sup> .

وتطبيقا لذلك ، فإنه إذا لم يكن التعويض محدد فى عقد  
السياحة أو فى نص القانون ، تولى القاضى أمر تحديده ، كما أن  
وكالة السياحة لا تسأل - فى إطار عقد السياحة - إلا عن  
الضرر المتوقع ، وهو الذى يمكن اعتباره - حسب عبارة المادة  
١/٢٢٢ مدنى مصرى - نتيجة طبيعية للخطأ الصادر عنها ، ما لم  
ترتكب غشا أو خطأ جسيما ، فإنها تسأل عند ذلك عن الضرر  
غير المتوقع أيضا .

#### البحث الثانى

الشروط الاتفاقية المحددة للمسئولية  
les clauses conventionnelles restrictives  
de responsabilité

الأصل ، جواز تعديل قواعد المسؤولية العقدية بين وكالة  
السياحة والعميل ،

وفقا لما تقتضى به القواعد العامة ، فإنه يجوز الاتفاق بين  
الدائن والمدين على إعفاء هذا الأخير من المسؤولية العقدية ،  
فيما عدا حالتى الغش والخطأ الجسيم <sup>(٢١١)</sup> ، وعليه ، فإنه  
يجوز لوكالة السياحة الاتفاق مع العميل على الإعفاء أو  
التخفيف من مسؤوليتها فى مواجهته .

أما الطائفة الثانية منها وهي التزامات بتحقيق نتيجة ، ولا سيما فيما يتعلق بضمان سلامة العملاء ، وتقوم مسؤوليتها بالنسبة لهذه الطائفة من الالتزامات على أساس الخطأ المفترض ، إذ لا يلتزم العميل بإثبات توافر الخطأ في جانبها ، إذ يكفي ثبوت تحقق الضرر ، ولذلك لا تستطيع التخلص من هذه المسؤولية ، إلا بإثبات توافر السبب الأجنبي ( م ١٦٥ مدني مصرى ، ١١٤٧ مدني فرنسي )<sup>(٢١٢)</sup> .

والسبب الأجنبي وفقا لهذه المادة يتمثل في القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ ، أو خطأ الضرور ( العميل السائح ) ، أو فعل الغير - وهو ما نصت عليه المادة ٢٢ / ٢ من قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ في فرنسا<sup>(٢١٣)</sup> .

### المبحث الأول

#### القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ

يقصد بالقوة القاهرة la force majeure أو الحادث المفاجئ le cas- fortuit<sup>(٢١٤)</sup> حادث خارجي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه ، ومن أمثلته الحروب والزلازل والفيضانات والبراكين .

فيجب أن يتوافر في الحادث حتى يعد قوة القاهرة شرطان ، عدم التوقع واستحالة الدفع .

وعدم التوقع يقاس بمعياري موضوعي لا ذاتي ، إذ العبرة ليس بعدم التوقع من الشخص العادي فحسب ، ، فلا يكفي عدم التوقع من جانب وكالة السياحة أو العميل وفقا لمعيار الرجل العادي ، وإنما أيضا من جانب أشد الناس يقظة وحرصا .

والعبرة في عدم إمكان التوقع ، تكون بوقت إبرام العقد<sup>(٢١٥)</sup> ، ولذلك إذا أمكن التوقع بعد إبرام عقد السياحة ، وقبل بدء الرحلة ، يبقى الحادث من قبيل القوة القاهرة ، مادام لم يكن متوقعا عند إبرام العقد .

ويلزم لتوافر القوة القاهرة ، أيضا ، استحالة الدفع ، أي أن يكون من شأن الحادث أن يجعل تنفيذ الالتزام مستحيلا استحالة مطلقة ، أي ليس للمدين - وكالة السياحة - وحده ، وإنما بالنسبة لأي شخص يكون في ذات موقعه .

أما الخطأ الجسيم ، فهو الذي لا يصدر عن أقل الناس تبصرا وحرصا ، وعلى الرغم من أنه خطأ غير عمدي ، إلا أنه ينطوي على عدم اكتراف بالغ بالالتزامات الناشئة عن العقد ، وهو أقرب ما يكون إلى العمد ويلحق به<sup>(٢١٦)</sup> .

ويعد من قبيل الخطأ الجسيم الذي لا يجوز الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية الناشئة عنه في عقد السياحة ، إخلال وكالة السياحة بخط سير الرحلة أو المواعيد المحددة لها ، أو تغيير الثمن المتفق عليه<sup>(٢١٧)</sup> .

القيد الثاني ، عدم جواز الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية من الأضرار الجسدية ،

ويرجع الهدف من هذا القيد إلى أن سلامة الإنسان في جسمه لا يجوز أن يكون موضوع اتفاق ، وكذلك كل ما يدخل في دائرة الحقوق الصيقة بشخصية الإنسان<sup>(٢١٨)</sup> .

وبناء على ذلك ، يكون شرط التخفيف أو الإعفاء من مسؤولية وكالة السياحة يبقى عديم الأثر بالنسبة للأضرار الجسدية التي تصيب العميل .

وتجدر الإشارة أنه يجوز الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية الناشئة عن الغش أو الخطأ الجسيم لتابعي وكالة السياحة ، وذلك تطبيقا لحكم المادة ٢١٧ / ٢ التي نصت على أنه " ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه "<sup>(٢١٩)</sup> .

### الفصل الثالث

#### وسائل دفع المسؤولية<sup>(٢٢٠)</sup>

#### تمهيد ،

كما قدمنا ، فإن وكالة السياحة يقع على عاتقها طائفتان من الالتزامات ،

الطائفة الأولى ، وهي الالتزامات ببذل عناية ، كالاتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات ، فتقوم مسؤولية وكالة السياحة بالنسبة لها على أساس الخطأ واجب الإثبات .

كان الإعفاء من المسؤولية جزئياً .

وعلى الرغم من ذلك ، إلا أن القضاء الفرنسي لم يكن يسلم بخطأ المضرور كأحد الأسباب المعفية من مسؤولية وكالة السياحة .

فقد قضى (٢٣١) بأن " نقص الانتباه والحرص لدى العميل لا يمثل خطأ يعنى وكالة السياحة من المسؤولية " .

وقد كان ذلك بمناسبة دعوى تتحصل وقائعها فى أن شخصين توجهوا إلى إحدى وكالات السياحة بمناسبة تنظيم رحلة إلى النمسا ، حيث طلبت منهما مقابلة المرشد السياحي فى محطة Bâle ، ليقوم بإثاء إجراءات السفر ، إلا أنهما لم يستطيعا الوصول إلى المحطة فى الوقت المناسب ، مما تعذر معه سفرهما ، وحين رجعا على وكالة السياحة بالمسؤولية ، دفعت الدعوى بتوافر الخطأ فى جانبها ، على أساس أنهما لم يبذلا الجهد واليقظة اللازمين فى سبيل إتمام إجراءات السفر . وقد قضت محكمة استئناف بمسؤولية وكالة السياحة ، على أساس توافر الخطأ فى جانبها فيما يتعلق باختيار مرشد سياحي أخل بالتزامه فى إنهاء إجراءات السفر للسائحين ، ولم تأخذ المحكمة فى اعتبارها خطأ السائحين ، حيث قررت " أنه يجب على وكالة السياحة التى تنظم رحلة أن تتخذ كافة الإجراءات اللازمة لتيسير بدء الرحلة المزمع القيام بها ، والتي تقع على عاتق وكالة السياحة ، ويمثل الإخلال بها العديد من الأخطاء ، وبصفة خاصة ، فيما يتعلق باختيار مرشد سياحي غير يقظ ، ويغل بتوجيهه وتبصير العملاء " (٢٣٢) .

كما قضى (٢٣٣) بمسؤولية وكالة السياحة عن الأضرار التى لحقت بطفل إثر سقوطه على نباتات شائكة بحديقة الفندق الذى يقيم فيه مع والديه ، أثناء الرحلة التى تنظمها وكالة السياحة ، وذلك على أساس إخلاله بالتزامه باليقظة والانتباه الواجبين من خلال الفندق الذى اختارته لإقامة عملائها لديه .

أثر قبول العميل المخاطر على مسؤولية وكالة السياحة ، يثور التساؤل عن مدى مسؤولية وكالة السياحة فى الحالة التى يعرض فيها العميل نفسه للخطر ، وذلك مثلاً حينما يغامر

ولذلك قضى بأنه " ولئن كانت وكالة السياحة تلتزم بتحقيق نتيجة ، فيما يتعلق بتوريد تذاكر سفر سارية المفعول إلى العميل ، إلا أنه لا محل لمسئوليتها إذا كان عدم سريان التذكرة راجعاً إلى ظروف خارجة عن العقد " (٢٣٤) .

ويثور التساؤل عن مدى اعتبار الإضراب la grève من قبيل القوة القاهرة التى تعفى وكالة السياحة من المسؤولية ، وهو ما قد يحدث من الناقل الذى تستعين به أثناء تنفيذ عقد السياحة (٢٣٥) .

تلزم التفرقة فى هذا الخصوص بين فرضين ، الأول ، حيث يكون هناك إخطار سابق من الناقل بالقيام بالإضراب ، وهو ما يعرف " بالإضراب المعلن عنه " une grève annoncé (prévis) ، وفى هذا الفرض ، لا يكون الإضراب ، إذا حدث ، من قبيل القوة القاهرة لانتفاء شروط هذه الأخيرة ، وهى عدم التوقع واستحالة الدفع ، إذ سيكون يوسع وكالة السياحة أن تتخذ من الإجراءات البديلة ما يمكنها من الوفاء بالتزاماتها التعاقدية .

أما الفرض الثانى ، حيث يقع الإضراب بصورة مفاجئة une grève surprise ، فلا يثور شك فى أنه يعد من قبيل القوة القاهرة التى يترقب عليها استحالة تنفيذ الالتزام العقدي لوكالة السياحة ، وبالتالي إعفائها من المسؤولية (٢٣٦) .

### المبحث الثانى

#### خطأ المضرور ( العميل السائح )

وفقاً للقواعد العامة (٢٣٧) تنتفى مسؤولية وكالة السياحة إذا كان الضرر الذى أصاب العميل ناشئاً عن خطئه ، متى توافرت فى هذا الخطأ شروط القوة القاهرة ، بأن يكون غير متوقع ومن المستحيل دفعه .

كما تنتفى مسؤولية وكالة السياحة كلياً إذا كان خطأ العميل عمدياً ، حيث يستغرق الخطأ العمدي الخطأ غير العمدي .

أما إذا خطأ العميل قد ساهم إلى جانب خطأ وكالة السياحة فى إحداث الضرر ، دون أن يستغرق أحدهما الآخر ،

وكما ينطبق هذا الحكم على المسؤولية التقصيرية ، فإنه ينطبق أيضا في نطاق المسؤولية العقدية .

ومن تطبيقات القضاء لذلك في نطاق عقد السياحة ما قضى به من توزيع المسؤولية بين وكالة السياحة والعميل الذي قبل الذهاب في رحلة إلى إحدى المناطق التي تسودها عمليات عسكرية ، وهي جنوب الملكة المغربية حيث المواجهات العسكرية بين الملكة وبين جبهة البوليساريو المناوئة<sup>(٢٢٧)</sup> .

كما قضى بذات الحل بخصوص الأضرار التي أصابت أحد العملاء أثناء الاشتراك في سباق للتزحلق على الجليد في مناطق شديدة الخطورة<sup>(٢٢٨)</sup> .

### المبحث الثالث

#### فصل الغير

يقصد بالغير ، في هذا الخصوص ، كل شخص لا يدخل في تنظيم أو تنفيذ الرحلة ، ويلزم لاعتبار فعل الغير سببا معفيا من المسؤولية ، أن تتوافر فيه شروط القوة القاهرة ، بأن يكون غير متوقع وغير ممكن دفعه<sup>(٢٢٩)</sup> .

ومن أمثلة ذلك أن يعترض شخص مختل عقليا طريق مجموعة من السياح ، ويعتدي عليهم أو يسطو على أموالهم تحت تهديد السلاح ، فهذا الفعل تتوافر فيه شروط القوة القاهرة ، ويصلح سببا لانتفاء مسؤولية وكالة السياحة<sup>(٢٣٠)</sup> .

أما إذا كان يوسع وكالة السياحة أن تتوقع صدور أفعال عن الغير تهدد سلامة عملائها ، فلا يكون من شأن هذه الأفعال أن تنفي مسؤوليتها ، لعدم توافر شروط القوة القاهرة في هذه الأفعال .

ولذلك إذا كانت الرحلة قد نظمت إلى منطقة تسودها أعمال العنف والإرهاب ، فإن تعرض السياح للاعتداء من جانب الغير ، لا يمثل أحد أسباب الإعفاء من المسؤولية ، إذ إن وكالة السياحة كان بمقدورها أن تتلافى وقوع مثل هذه الحوادث المتوقعة ، وتقوم مسؤوليتها في هذه الحالة على أساس إخلالها بالالتزام بضمان سلامة عملائها .

بتسلق جبال شاهقة في الرحلات التي تهدف إلى زيارة المناطق الجبلية .

وهكرة قبول المخاطر acceptance des risques ، يمكن تعريفها بأنها إيجاد الضرر نفسه ، بإرادته ، في وضع يدرك أن من شأنه أن يصيبه بضرر<sup>(٢٣١)</sup> .

ويميز الفقه<sup>(٢٣٢)</sup> ، فيما يتعلق بتأخير قبول المدعى - العميل المضرور - المخاطر ، بوجه عام ، على مسؤولية المدعى عليه - وكالة السياحة - في دعوى المسؤولية ، بين ما إذا كانت هذه المخاطر عادية أو غير عادية .

( أ ) في حالة المخاطر العادية risques normaux حيث يكون الخطر متوقعا prévisible ، لا تقوم مسؤولية المتسبب في حدوث الضرر ، - في نطاق المسؤولية التقصيرية - إلا إذا انطوى فعله على خطأ يلتزم المضرور بإثباته ، تأسيسا على نص المادة ١٦٢ مدنى مصرى . فإذا انتفى الخطأ عن مسلك المتسبب في الضرر ، لم يكن لقبول المخاطر أثر على قيام مسؤوليته عن الضرر الذى لحق بالمضرور .

وبعبارة أخرى ، فإن فكرة قبول المخاطر العادية من شأنها انتفاء المسؤولية ، وهو ذات الأثر المترتب على شروط الإعفاء من المسؤولية في نطاق المسؤولية العقدية .

وترتقبا على ذلك ، لا ترتب مسؤولية وكالة السياحة ، عن الأضرار التي تصيب العميل ، من المخاطر العادية التي يقبلها ، إلا إذا انطوى سلوكها على خطأ ، وهو خطأ واجب الإثبات من جانب العميل المضرور .

( ب ) أما في حالة المخاطر غير العادية risques anormaux ، فإن قبول المضرور لها يترتب عليه توزيع المسؤولية partage de responsabilité بينه وبين المتسبب في إحداث الضرر ، لوجود خطأ مشترك une faute commune بينهما ، ويتمثل خطأ المضرور في قبوله احتمال تحقق مثل هذه المخاطر ، بينما يتمثل خطأ المتسبب في إحداث الضرر في ارتكابه الخطأ الذى أحدث ذلك الضرر<sup>(٢٣٣)</sup> .

تنفيذهم للعقد ، والالتزام بالمساعدة والمشورة للعميل ، وتلتزم أخيراً بإعلام العميل أثناء تنفيذ العقد .

كما أنها تلتزم في مواجهة الغير ( مقدمى الخدمات ) برد ما قد ينشقونه لضمان حسن تنفيذ العقد .

ومن ناحية ثانية ، يلتزم العميل في مواجهة وكالة السياحة بالتزام رئيسي هو أداء ثمن الرحلة ، فضلاً عن التزامه بإعلام وكالة السياحة بأهم العناصر الشخصية التي تمثل له أهمية خاصة في العقد .

وعرضنا للمسئولية المزدوجة لوكالة السياحة عن خطئها الشخصى ، وعن فعل الغير ( مقدمى الخدمات ) ، ومدى جواز الاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من المسئولية ، كما بينا أهمية التعويض عن الضرر الأدبي في هذا العقد ، وأخيراً وسائل دفع المسئولية التي تستطيع وكالة السياحة التمسك بها لنفى مسئوليتها .

والذي نود التأكيد عليه في نهاية هذه الخاتمة هو ضرورة التدخل التشريعى لوضع تنظيم قانوني خاص لهذا العقد ، فليس من الملائم البحث بمناسبة أى نزاع يثور بشأنه في أحكام متناثرة للعديد من العقود .

ويظل لتعمل الغير آخره المعنى من المسئولية ، ولو بقى هذا الغير مجهولاً<sup>(٣١)</sup> ، فعلى وكالة السياحة من المسئولية عن حوادث الإزهاب التي يرتكبها مجهولون ، مادام قد توافرت شروط القوة القاهرة في هذه الأفعال .

### خاتمة ،

رأينا أن عقد السياحة هو ذلك العقد الذي يبرم بين طرفين أحدهما محترف ( وكالة السياحة ) والآخر غير محترف ( العميل ) ، يلتزم بمقتضاه الطرف الأول بتقديم خدمات السياحة لقاء مقابل من الطرف الثانى ، سواء بناء على تنظيم مسبق من وكالة السياحة أو بناء على اقتراح من العميل .

كما التضح أن عقد السياحة عقد مركب غير مسمى يمكن أن يخضع لأحكام أكثر من عقد من العقود المسماة بحسب حقيقة الالتزام الرئيسى لوكالة السياحة في مواجهة عميلها ، وأنه من عقود الثقة للجانبيين ، وأنه قد يكون من عقود المساومة أو من عقود الإذعان بحسب الأحوال .

وليس من الممكن القول بأنه عبارة عن مجموع العقود التي تنطبق أحكامها عليه ، أو أنه من الأسلم اعتبار أنه لا يخرج عن أحكام أحد العقود المسماة ، لا سيما عقد القافلة ، فعلى الرغم من أنه تغلب أحكام هذا العقد على عقد السياحة ، حيث تقوم وكالة السياحة بتنظيم الرحلة على وجه الاستقلال دون نيابة عن العميل أو تبعية له ، ثم تقوم بإدارتها سواء بنفسها أو عن طريق مقدمى الخدمات السياحية كالنقل أو المندقى ، إلا أن هناك العديد من الخصائص والالتزامات التي يتميز بها عقد السياحة تجعل له ذاتية مستقلة ، لذلك بات ضرورياً أن ينفرد هذا العقد بتنظيم قانوني خاص .

وقد رأينا أن هذا العقد يلقي على طرفيه التزامات متقابلة ، فمن ناحية ، تلتزم وكالة السياحة بالتزاماً قبل تعاقدى بالإعلام في مواجهة العميل ، وأثناء تنفيذ العقد يقع على عاتقها طائفة من الالتزامات بتحقيق نتيجة ، أهمها الالتزام بضمان سلامة العميل ، والالتزام بحسن سير الرحلة ، كما تلتزم بطائفة من الالتزامات ببذل عناية هي الیقظة في اختيار مقدمى الخدمات ، والالتزام بمتابعة هؤلاء أثناء

قائمة المراجع

- د. عبد المتعم البدرى ، النظرية العامة للالتزامات ، ج ١ ، مصادر الالتزام ، ١٩٩٢ .
- د. عبد المتعم فرج الصدة ، مصادر الالتزام ، دار النهضة العربية ، ١٩٨٦ .
- د. على البارودى ، العقود وعمليات البنوك التجارية ، الدار الجامعية ، ١٩٩١ .
- د. على حسن يونس ، عقد النقل ، دار الفكر العربى ، ١٩٦٥ .
- فتيحة قرة ، أحكام عقد المقاولة ، منشأة المعارف بالإسكندرية ، ١٩٩٢ .
- د. محمد بهجت عبد الله قايد ، - العقود التجارية ، دار النهضة العربية ، ط ١ ، ١٩٩٥ .
- العقود البحرية ( إيجار السفينة - النقل البحرى - البعوض البحرية - التأمين البحرى ) ، دار النهضة العربية ، ط ٢ ، ١٩٩٧ .
- د. محمود مختار أحمد بربرى ، - قانون التجارة البحرية ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ .
- قانون المعاملات التجارية ، دار النهضة العربية .
- دروس فى عقد النقل الجوى الداخلى والدولى ( وفقا لتصوص قانون التجارة الجديد واتفاقية وارسو ) ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ .
- د. محمد لبيب شنب ، - دروس فى نظرية الالتزام . مصادر الالتزام ، ١٩٩٢ .
- شرح أحكام عقد المقاولة ، دار النهضة العربية ، ١٩٦٢ .
- د. محمد ناجى ياقوت ، عقد المقاولة ، ١٩٩٧ ، بدون ناشر . • د. محمد حامد فهمى ، مذكرات فى العقود الصفيرة ، ١٩٢٠ .
- العقود المدنية الصفيرة ، ط ٣ ، ١٩٤٢ .
- محمد كمال عبد العزيز ، التقنين المدنى فى ضوء الفقه والقضاء ، ط ٢ ، ١٩٨٠ .
- د. محمد نصر الدين منصور ، عقد البيع فى القانون المدنى ، بدون ناشر ، ١٩٩٨ .
- د. منصور مصطفى منصور ، مذكرات فى القانون المدنى ، العقود المسماة ، عقد البيع والمقايضة والإيجار ، ١٩٥٨ .

- أولا : باللغة العربية ، ( ١ ) المراجع العامة
- د. أكثم أمين الخولى ، العقود المدنية ، الصلح والهبة والوكالة ، ط ١ ، ١٩٥٧ .
- د. جميل الشرقاوى ، شرح العقود المدنية فى البيع والمقايضة ، ١٩٨٢ .
- د. خميس خضر ، العقود المدنية الكبيرة ( البيع والتأمين والإيجار ) ، دار النهضة العربية ، ط ٢ ، ١٩٨٤ .
- د. سليمان مرقس ، - الوافى فى شرح القانون المدنى ، ج ٢ فى الالتزامات ، المجلد الرابع ، أحكام الالتزامات ، ط ٢ ، ١٩٩٢ .
- شرح القانون المدنى فى العقود المسماة ، المجلد الأول ، عقد البيع ، ط ٤ ، ١٩٨٠ .
- د. سعيد سعد عبد السلام ، الوجيز فى العقود المدنية المسماة ، المقاولة والبيع ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ .
- د. طلبة وهبة خطاب ، محاضرات فى النظرية العامة للالتزام ، ج ١ ، مصادر الالتزام ، ط ١ ، ١٩٩٨ .
- د. عبد الباسط جمعى ، نظرية الأوضاع الظاهرة ، رسالة ١٩٥٥ ( لم نقف على هذه الرسالة مباشرة لتعذر الحصول على أية نسخة منها ) .
- د. عبد الرشيد مأمون ، الوجيز فى العقود المسماة ( الكتاب الأول ، عقد البيع والمقايضة ) ، دار النهضة العربية ، دت .
- د. عبد الرزاق أحمد السنهورى ، - الوسيط ، ط ٢ ، ١٩٨١ ، ج ١ مصادر الالتزام ، العقد ، المجلدان الأول والثانى ( متحة ) .
- الوسيط ج ٧ ، العقود الواردة على العمل ، المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة ، المجلد الأول ، طبعة ١٩٨٩ ( متحة ) ، دار النهضة العربية .
- الوجيز فى شرح القانون المدنى ، ج ١ ، نظرية الالتزام بوجه عام . ط ٢ ، ١٩٩٧ ( متحة ) . ص ٦٧ .



(٢) المراجع المتخصصة

١. أحمد السعيد الزقري ،
- التزامات المندقى ومسئولياته المدنية في مواجهة السائح أو العميل - دراسة تأصيلية مقارنة في عقد الإقامة " النزول " في فندق ، سلسلة البحوث القانونية والاقتصادية ، كلية الحقوق ، جامعة المنصورة ، ع ٢٨ ، ١٩٩٣ .
٢. أحمد محمد محمد الرفاعي ،
- الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العتدى ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٤ .
٣. أسامة أبو الحسن مجاهد ،
- الوجيز في التشريعات السياحية والفندقية ، دار الكتب القانونية ، ١٩٩٦ . - فكرة الالتزام الرئيسى فى العقد وأثرها على اتفاقات المسئولية ، دار الكتب القانونية ، ١٩٩٩ .
٤. السيد محمد السيد عمران ،
- الالتزام بالإخبار ، دراسة مقارنة ، دار المطبوعات الجامعية ، ١٩٩٤ .
٥. حسام الدين كامل الأهوانى ،
- المفاوضات فى الفترة قبل التعاقدية ومراحل إعداد العقد الدولى ، بحث مقدم إلى ندوة الأنظمة التعاقدية للقانون المدنى ومقتضيات التجارة الدولية ، معهد قانون الأعمال الدولى ، القاهرة ٢ / ٣ يناير ١٩٩٣ .
٦. حسن أبو النجا ،
- المسئولية العقدية عن فعل الغير - أساسها وشروطها ، دراسة مقارنة ، ١٩٨٩ .
٧. حسن عبد الباسط جميعى ،
- مسئولية المنتج عن الأضرار التى تسببها منتجاته العيبة " دراسة مقارنة فى ضوء تطور القضاء الفرنسى وصدور القانون الفرنسى بشأن مسؤولية المنتج عن عيوب المبيع فى ١٩ مايو ١٩٩٨ .
٨. حمد الله محمد حمد الله ،
- حماية المستهلك فى مواجهة الشروط التعسفية فى عقود الاستهلاك - دراسة مقارنة ، دار الفكر العربى ، ١٩٩٧ .
٩. د. سعيد سعد عبد السلام ،
- الالتزام بالإفصاح فى العقود ، ط ١ ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٠ .
- التوازن العتدى فى نطاق عقود الإذعان " دراسة فقهية مقارنة " ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٨ .
١٠. د. محمد عبد الحليم ،
- الالتزام بالتحصيل ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٠ .
١١. د. سوزان على حسن ،
- التشريعات السياحية والفندقية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، ٢٠٠٠ .
١٢. عادل محمد خير الله ،
- المخاطبة التشريعية للنشاط السياحى والمندقى ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٢ .
١٣. عبد الرشيد مأمون ،
- المسئولية عن فعل الغير ، مطبعة جامعة القاهرة ، ١٩٨٦ .
١٤. على سيد حسن ،
- الالتزام بالسلامة فى عقد البيع ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٠ .
١٥. فتيحة قرة ،
- أحكام الوضع الظاهر ، منشأة المعارف بالأسكندرية ، بدون تاريخ .
١٦. محمد إبراهيم الدسوقي ،
- الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ، دار إيهاب للنشر والتوزيع ، ١٩٨٥ .
١٧. محمد حسام محمود لطفى ،
- المسئولية المدنية فى مرحلة التفاوض - دراسة فى القانونين المصرى والفرنسى ، ١٩٩٥ ، بدون ناشر .
١٨. محمد شكرى سرور ،
- مسئولية المنتج عن الأضرار التى تسببها منتجاته الخطرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨٢ .
١٩. محمد عبد الظاهر ، عقد الفندق . طبيعته القانونية - آثاره - مسؤولية المندقى ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٧ .
٢٠. محمد على عمران ،
- الالتزام بضمان السلامة وتطبيقاته فى بعض العقود ، دراسة فقهية قضائية فى كل من مصر وفرنسا ، دار النهضة العربية ، ١٩٨٠ .
٢١. محمد أحمد فتح الباب ،
- النظام القانونى للنشاط السياحى فى مصر ، دار النهضة العربية ، ط ١ ، ١٩٩٩ .
٢٢. محمد محمد أبو زيد ،

- د. علاء الدين خميس العبيدو ،  
المسئولية الطبية عن فعل الغير . رسالة دكتوراه . كلية الحقوق ، جامعة المنوفية ، د. ت .
- د. محسن البيه ،  
نظرية الوارث الظاهر . دراسة تحليلية تأصيلية في القوانين المصرية والكويتية والفرنسي ، مكتبة الجلاء الجديدة ١٩٩٢ .
- د. محمد لبيب شنب ،  
المسئولية عن الأشياء ، دراسة مقارنة في القانون المدني المصري والقانون المدني الفرنسي ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، دار النهضة المصرية ، ١٩٥٧ .
- د. محمود التتلي ،  
النظرية العامة للالتزام بضمان السلامة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٨ .
- د. نعمان خليل جمعة ،  
أركان الظاهر كمصدر للحق . التنازع بين القانون والواقع المستقر ، ١٩٧٧ .
- د. وهاء أحمد حلمي أبو جميل ،  
إخلال المتعاقد بالتزامه العقدي بفعل الغير أو مشاركته ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٤ .
- ( ٤ ) المقالات
- د. أحمد السعيد الزقرد ،  
الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة ، مجلة الحقوق الكويتية ، السنة الثانية والعشرون ، العدد الأول ، مارس ١٩٩٨ .
- د. أحمد عبد الكريم السلامة ،  
عقد المشاركة الزمنية الدولي . تأملات في القانون الدولي الخاص السياحي ، مجلة حقوق حلوان ، العدد الرابع ، يوليو / ديسمبر ٢٠٠٠ .
- د. جمال فاخر النكاس ،  
العقود والاتفاقات الممهدة للتعاقد وأهمية التفرقة بين العقد والاتفاق في المرحلة السابقة على العقد ، مجلة الحقوق الكويتية ، س ٢٠ ، ع ١ ، مارس ١٩٩٦ ، ص ١٢٢ .
- د. صلاح الدين عبد الوهاب ،  
مسئولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها ، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية
- المفاوضات في الإطار التعاقدى ، صورها وأحكامها ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ .
- د. مرسى بدر ،  
النيابة في التصرفات القانونية ، ١٩٨٠ .
- د. نبيل إبراهيم سعد ،  
التنازل عن العقد ، أحكام ونطاق التنازل عن العقد ، منشأة المعارف بالإسكندرية ، د. ت .
- د. نزيه محمد الصادق المهدي ،  
الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود " دراسة فقهية مقارنة " ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ .
- ( ٢ ) رسائل الدكتوراه
- د. أسامة أبو الحسن مجاهد ،  
عقد استثمار الأموال . دراسة مفصلة للعقد المبرم مع شركة توظيف الأموال ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق جامعة عين شمس ، ١٩٩٢ .
- د. ثروت فتحى اسماعيل ،  
المسئولية المدنية للبايع المهني ، الصانع ، الموزع . دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٧ .
- د. حسن حسين البراوى ،  
عقد تقديم المشورة ، رسالة دكتوراه ، القاهرة ، ١٩٩٨ .
- د. خالد جمال أحمد حسن ،  
الالتزام بالتعاقد قبل التعاقد ، رسالة دكتوراه ، حقوق أسبوط ، ١٩٩٦ .
- د. رجب كريم عبد اللاه ،  
التفاوض على العقد . دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٠٤ وما بعدها .
- د. سليمان مرقس ،  
نظرية دفع المسؤولية المدنية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ١٩٣٦ .
- د. عباس حسن الصراف ،  
المسئولية العقدية عن فعل الغير ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ١٩٥٤ .
- د. عبد المنعم فرج الصدة ،  
عقود الإذن في القانون المصري ، رسالة القاهرة ، ١٩٤٦ .

\* MALAURIE (PH.) et AYNES (L.):

les obligations, 8éd, 1998.

\* RODIERE:

Affrètements et transports, t. III.

\* SALEILLES:

de la déclaration de volonté, 1901.

\* Terré (FR.), SIMLER (PH.) et LEQUETTE (Y.):

droit civil, les obligations, 5éd., 1993

## OUVRAGES SPECIAUX

\* GOUIN Frédéric:

la responsabilité contractuelle du fait d'autrui, 1999.

\* IZORCE (M.L.):

circulation du contrat, Jur. cl. Contrats Distribution, fasc. 160, 1995.

\* LABARTHE(F.):

la notion de document contractuel, 1994, p. 4 et s.

\* LARROUMET (christian):

les obligations. Le contrat, 3éd., 1996, p. 242 et s.

\* POUQUES (Jeanne):

la responsabilité civile des agences de voyages, issue de la loi du 13 juillet 1992 et sa prise en charge par l'assurance, 1997.

## THESES

\* ARRIGHI (Jean-Pierre):

apparence et réalité en droit privé, th. Nice, 1974

\* BATTEUR (Annick):

le mandat apparent en droit privé, th. Caen, 1989.

\* CACHY PSAUME (Maire- Christine):

l'estoppel by representation. Etude comparative de droit privé français et anglais, th. Paris sud XI, 1999.

\* CHUNG WU CHEN:

apparence et représentation en droit positif français, th. Paris, 1997.

## ARTICLES

\* ARLIE (Didir):

l'obligation de sécurité du vendeur professionnel, R.J.D.A. 1993, p. 409 et s.

\* BATTEUR(A.):

- la protection illusoire du consommateur par le droit spécial de la consommation : réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de vente de voyage, D. 1996, chron., p. 82.

ع، ٢٤، ٩، يوليو سنة ١٩٦٧، ص ٢٩٨.

د. عاطف محمد فخري ؛

حماية الوضع الظاهر - أساس وحدود الحماية ، مجلة المحاماة

، السنة ٥٨ ، العددان السابع والثامن ، مايو / يونيو ١٩٧٨ ، ص

٧٢ وما بعدها .

د. عبد الباسط جمبجي ، الوكالة الظاهرة ، مجلة العلوم

القانونية والاقتصادية ، ١٩٦٣ ، ع ٢ ، ص ٥ ، ص ٣٧٢ .

د. محمد عبد الظاهر حسين ؛

الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد ، مجلة

الحقوق ، ص ٢٢ ، ع ٢ ، يونيو ١٩٩٨ ، ص ٧٧٧ .

د. محمود جمال الدين زكي ؛

- مشكلات المسؤولية المدنية ، الإضافات المستولية ، دراسة

مقارنة ، القانون والاقتصاد ، ص ٢٠ ، ص ٥٢١ .

- تعليق على حكم النقض بنفاذ التصرف المبرم بعوض بين

صاحب الوضع الظاهر والغير حسن النية ، مجلة القضاة ،

ص ٢٥ ، ع ١٠ ، يناير / يونيو ١٩٩٢ ، ص ٤٦ وما بعدها .

( ٥ ) دوريات :

مجموعة أحكام النقض ( المواد المدنية والتجارية ) .

ثانياً : باللغة الفرنسية ،

## OUVRAGES GENERAUX

\* BENABENT (A.):

droit civil , les contrats spéciaux, 1993.

\* BERLIOZ:

le contrat d'adhésion, 2éd., 1976.

\* COLLART (FR.) et DELEBEQUE (PH.

contrats civils et commerciaux, 1996, 3e éd.

\* GHESTIN (J.):

- traité de droit civil, les effets du contrat, 2éd., 1996.

- traité de droit civil, la formation du contrat, 3e éd.

L.G.D.J., 1993, p.316 et s.

\* HEUT (J.):

traité de droit civil . Les principaux contrats spéciaux, 1996.

\* MARTY (G.) et RAYNUD (P.):

droit civil, les obligations, 2éd., les sources,

\* MAZEAUD (H., L. et J.) et F. CHABAS:

leçons de droit civil, obligations, théorie générale, 1991, p.504 et s.

civ. Ire, 31 mai 1978, Bull. Civ., I, no. 210, D. 1979, p.48.

\* **LINDON (R.) :**

C.M, 28 janv. 1972, JCP. 1972, II, 117050.

\* **MAZEAUD (J.) :**

civ. Ire, 7 mars 1966, JCP 1966, II, 14878.

\* **PIGANIOL (Foulon) :**

civ. Ire, 31 mai 1978, Bull. Civ., I, no. 210, D. 1979, p.48.

\* **R. RODIERE :**

-cass. Civ., 15 fév. 1977., JCP 1977, éd. G. II, 18757,

-cass. Ire civ., 27 oct. 1970, JCP 1971, éd. G., II, 16624 ; sous CA Paris, 27 janv. 1975, D. 1975, p.336. -com. 4 mars 1965, JCP 1965, II, 14219.

-civ. Ire 27 oct. 1970 JCP 1971, II, 16624.

\* **VINEY.**

civ. Ire 6 oct. 1993, JCP 1994, I, 3773, no.7.

\* **WAQUET :**

civ. Ire 6 oct. 1993, JCP 1993, II, 22154, JCP 1994, I, 3773, no. 7.

## ABREVIATIONS

Art : article

Bull. Civ : bulletin des arrêts de la cours de cassation (chambre civiles).

C.A. : cour d'appel.

Cass. Civ. : cour de cassation, chambre civile.

Chron. : chronique.

D. : Recueil Dalloz.

Ed : édition.

Fasc. : fascicule.

Gaz. Pal. : gazette de palais.

Ibid : ibidem.

I.R. : informations rapides.

J.-CL. : juris-classeur.

J.C.P. : juris classeur périodique (la semaine juridique).

J.O. : journal officiel.

No. : numéro.

Obs. : observations.

Op. Cit. : ouvrage précité.

p. : page.

Req : cour de cassation, chambre des requêtes.

RTDciv. : revue trimestrielle de droit civil.

RTDcom. : revue trimestrielle de droit commercial.

S. : suivant. 20e. tome.

TH. Thèse.

\* **BEQUE, Emile :**

de la responsabilité du fait d'autrui en matière contractuelle, R.T.D.Civ., 1914, p.251 et s.

\* **BOULANGER (François) :**

les relations juridique entre les agences de voyages et leur clientèle après l'arrêt du 14 juin 1982, JCP 1983, doct., 3117, p. 28.

\* **DE JUGLART (M) :**

l'obligation de renseignements dans les contrat, R.T.D.C., 1945, p. 1.

\* **JOURDAIN (P.) :**

- la responsabilité contractuelle des agences de voyages du fait des prestataires de services auxquels elles ont recours, R.T.D.civ. oct. déc. 1989, p. 755.

- le devoir de se renseigner, D. 1983, p. 139.

\* **Lambert faivre (Y) :**

fondement et régime de l'obligation de sécurité, D. 1994, p. 81 et s.

\* **LEAUTE :**

les contrats types, Rev.trim.dr.civ. 1953, p. 129.

\* **ORRICAND :**

observations sur le marché à forfait, D. 1965, chron., p. 107.

\* **R. RODIERE :**

- ya-t-il une responsabilité contractuelle du fait d'autrui ? D. 1952, chr. P. 161 et s. -La responsabilité des agences de voyages, D. 1958, chron. P. 241.

\* **TESTU :**

le juge et le contrat d'adhésion, JCP, 1993, I, 3673

## NOTES SOUS ARRETES

\* **BOULOC.** civ. Ire, 12 juin 1985, Bull. Civ., I, no. 185, R. T. D. com., 1986, p. 435.

\* **BRILL (J.P.) :**

Trib. gr. Inst. Strasbourg 14 fév. 1977, D. 1978, p. 249.

\* **COUV RAT :**

-civ. Ire 27 oct. 1970, D. 1971, p.449.

-civ. Ire 23 fév. 1983, D. 1983, p. 481.

\* **De JUGLART (M.) :**

CA Paris, 11 déc. 1952, JCP, 1952, éd. G., II, 7650.

\* **FOULON-PIGANIOL (J.) :**

civ. Ire, 31 mai 1978, D. 1979, p. 48.

\* **GEORGIADIS.**

cass. Ire civ., 28 fév. 1956 : RFD aérien 1956, p. 217.

\* **GULPHE :**

civ. Ire 23 fév. 1983, JCP 1983, II, 19967.

\* **JEOL :**

com. 3 oct. 1989, D. 1990, p. 81.

\* **LARROUMET**

١٢ - وتعلق هذه الأحكام الانتقالية بالشركات القائمة وقت

صدور القانون رقم ٢٨ ولائحته التنفيذية، والتي لا تتفق

في أوضاعها معها، فنصت المادة ٢٩ على أنه " على أصحاب

المشآت السياحية القائمة وقت العمل بهذا القانون تعديل

أوضاعهم وشركاتهم وفقا لأحكامه خلال سنة من تاريخ

العمل به " . كما نصت المادة ١٤ من اللائحة على أنه "

أولا ، بالنسبة للشركات القائمة في تاريخ العمل بهذا القرار

تسرى عليها الأحكام الخاصة بشروط المقر ومدير الشركة

في حالة حدوث أى تغيير في هذا الشأن . ثانيا ، بالنسبة

للشركات العاملة في مجال النقل السياحي عليها أن تعدل

أوضاعها وفقا لأحكام الخاصة بوسائل النقل والوارد بهذا

القرار خلال ثلاث سنوات من تاريخ العمل به " . ومن

الجدير بالذكر أنه لم تعد لهذه الأحكام قيمة عملية

لانقضاء المدد المنصوص عليها منذ وقت بعيد . راجع :

أسامة أبو الحسن ، المرجع السابق ، ص ١١٢ .

١٤ - راجع في تكيف العقد بوجه عام ، السنهوري ، الوسيط ،

ط ٢ ، ج ١ مصادر الالتزام ، المجلد الأول ، العقد ، ص ٨٠٤

وما بعدها ، محمد كمال عبد العزيز ، التقنين المدني في

ضوء الفقه والقضاء ، ط ٢ ، ١٩٨٠ ، ص ٤٥ وما بعدها ،

أسامة أبو الحسن مجاهد ، عقد استثمار الأموال . دراسة

مفصلة للعقد المبرم مع شركة توظيف الأموال ، رسالة

دكتوراه ، كلية الحقوق جامعة عين شمس ، ١٩٩٢ ، ص

١٦٧ وما بعدها .

J. GHESTIN : traité de droit civil, les effets du contrat,

26d., 1996, no. 52 et s.

١ - حيث لم يتعرض مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٤ إلا لوجود عقد

مبرم بين وكالة السياحة وبين عميلها

art Ire: " il est de l'organisation du voyage ou du séjour et

responsable de sa bonne exécution , à l'exception des

cas de force majeure cas fortuit ou fait de tiers étranger

à la fourniture des prestations prévues au contrat de

voyage " .

١٥ - راجع في عقد الوكالة تفصيلا ، السنهوري ، الوسيط ، ج ٧ ،

العقود الواردة على العمل ، المقاولات والوكالة والوديعة

والحراسة ، المجلد الأول ، طبعة ١٩٨٩ ( متفحة ) ، دار

النهضة العربية ، محمد كامل ، العقود المدنية الصغيرة

، ط ٢ ، ١٩٤٢ ، محمد حامد فهمي ، مذكرات في العقود

الصغيرة ، ١٩٢٠ ، أكرم أمين الخولي ، العقود المدنية ، الصلح

والهبة والوكالة ، ط ١ ، ١٩٥٧ .

المواهب :

١ - loi no. 92- 645, JO du 14 juillet 1992 .

2 - loi no. 75-627, JO du juillet 1975.

3 - Décret no. 77-363, JO du 3 avril 1977.

4 - " Le titulaire de la licence ou de l'agrément délivré à chaque voyageur un ou plusieurs documents précisant les obligations réciproques des cocontractants "

5 - JO du 27 oct. 1982.

٦ - وهو ما يبين من الفقرة الثانية من المادة الأولى من اللائحة ،

" il est garant de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution, à l'exception des cas de force majeure, cas fortuits ou faits de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat de voyage " .

7 - Art. 1: " les dispositions de la présente loi s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou portent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- De voyages ou de séjours individuels ou collectifs.

- De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restaurant .

- Des services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques "

8 - Art. 4 " les opérations mentionnées à l'article Ire ne peuvent être effectuées dans un but lucratif que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité de commerçant, titulaires d'une licence d'agent de voyages "

9 - Art.23: " toute personne physique ou morale qui se livre mentionnées à l'article Ire est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la aux opérations bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autre prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci " .

10 - Directive 314/ 90, JOCE no. L.158 / 59 du 23 juin 1990

١١ - راجع في ذلك تفصيلا ، أسامة أبو الحسن مجاهد ، الوجيز

في التشريعات السياحية والفندقية ، دار الكتب القانونية

، ١٩٩٦ ، محمد أحمد فتح الباب ، النظام القانوني للنشاط

السياحي في مصر ، دار النهضة العربية ، ط ١ ، ١٩٩٩ ،

عادل محمد خير الله ، المخاطبة التشريعية للنشاط

السياحي والفندقي ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٢ ، سوزان

على حسن ، التشريعات السياحية والفندقية ، دار

الجامعة الجديدة للنشر ، ٢٠٠٠ .

١٢ - أسامة أبو الحسن ، المرجع السابق ، ص ٧٤ .

cass. Civ. Ire, 10 fév. 1981, Bull. Civ. I, no. 50 ; 19 déc. 1989, Bull. Civ. I, no. 399 ; cass. Com. 22 janv. 1991, Bull. Civ. IV, no. 33.

٢٢- راجع في مسئولية الوكيل بصفة عامة عن الخطأ العادي، السنهوري، السابق، رقم ٢٥٢، ص ٥٩٦ .

23- FR. COLLART et PH. DELEBEQUE : op. Cit., p.545 no. 686.

24 CA Paris, 25 fév. 1962, Gaz. Pal., 1963, I, p. 124 ; CA Aix, 23 mars 1977, Bull. Aix, no. 134.

٢٥- راجع تفصيلا في طبيعة التزام الوكيل، وتحديد في نظرية تدرج الخطأ والنظرية الحديثة، السنهوري، السابق، رقم ٢٥١، ص ٥٨٩ وما بعدها .

26 -civ. Ire, 31 mai 1978, Bull. Civ., I, no. 210, D. 1979, p.48, note Foulon-PIGNIOL, D., 1979, Inf. Rap., p.62, obs. LARROUMET.

27-civ. Ire, 12 juin 1985, Bull. Civ., I, no. 185, R. T. D. com., 1986, p. 435, obs. BOULOC.

٢٨- تجدر الإشارة إلى الوكيل ليس ناشيا دائما عن الموكل، لا تلازم بين الوكالة والنيابة، فهما أن هناك نيابة دون وكالة (الوكالة القانونية)، فقد تكون هناك أيضا وكالة دون نيابة، وذلك حين يعمل الوكيل باسمه الشخصي (أكثر أمين الخولي، المرجع السابق، ص ١٩٧، رقم ١٥٦)، وهو ما يسمى بالاسم المستعار - (م ١٠٦ مدني مصري) - راجع في الاسم المستعار، السنهوري، الوجيز في شرح القانون المدني، ج ١، نظرية الالتزام بوجه عام، ط ٢، ١٩٩٧ (منقحة)، ص ٦٧، عيد المنعم فرج الصدة، مصادر الالتزام، ١٩٨٦، دار النهضة العربية، ص ١٥٠، عيد النعم البدر، النظرية العامة للالتزامات، ج ١، مصادر الالتزام، ١٩٩٢، ص ١٠٥ .

FR. COLLART et PH. DELEBEQUE : op. Cit., p. 519 et s. ; FR. Terré, PH. SIMLER et Y. LEQUETTE : droit civil, les obligations, 5éd., 1993, no. 173, p.135.

29 Jeanne de POUQUES : la responsabilité civile des agences de voyages, issue de la loi du 13 juillet 1992 et sa prise en charge par l'assurance, 1997, p.28.

٣٠- صلاح الدين عبد الوهاب، مسئولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، ٢٤، س٩، يوليو سنة ١٩٦٧، ص ١٩٨ .

٣١- راجع في عقد النقل تفصيلا، في الفقه المصري، على حسن يونس، عقد النقل، دار الفكر العربي، ١٩٦٥، على السابودي، العقود وعمليات البنوك التجارية، الدار الجامعية، ١٩٩١، محمد بهجت عبد الله قايد، العقود التجارية، دار النهضة العربية، ط ١، ١٩٩٥، ص ١٤٢ وما بعدها .

J. HEUT : traité de droit civil . les principaux contrats spéciaux, 1996, p.939 et s. ; FR. COLLART et PH. DELEBEQUE : contrats civils et commerciaux, 1996, 3e éd., p. 491 et s. ; A. BENABENT : droit civil . les contrats spéciaux, 1993, p.253 et s.

16- Art 1884 : "... un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom " .

١٧- محمد كامل مرسى، السابق، ص ٤٥٨ .

18- " il y a donc mandat toutes les fois que l'agence n'a accompli personnellement aucune opération de transport par Il ses propres moyens et qu'elle s'est contentée d'adresser ses clients à des transporteurs avec lesquels elle est en relation d'affaires " . Cass. Req., 14 nov. 1939 : d. 1940, p.75

19-cass. Civ., 15 fév. 1977, JCP 1977, éd. G. II18757, note R. RODIERE .

20-cass. Civ. 13 nov. 1956, JCP 1957, 9799, civ. Cass. 17re 15 déc. 1969, D. 1970, p. 326.

٢١- يميز نص المادة ٧٠٤ مدني مصري بين نوعين من الوكالة بحسب ما إذا كانت مأجورة أو غير مأجورة، حيث ينص على " ١ إذا كانت الوكالة بلا أجر، وجب على الوكيل أن يبذل في تنفيذها العناية التي يبذلها في أعماله الخاصة، دون أن يكلف في ذلك عناية الرجل المعتاد " . ٢ " فإن كانت بأجر، وجب على الوكيل أن يبذل دائما في تنفيذها عناية الرجل المعتاد " .

سراج في العناية الواجبة في تنفيذ الوكالة، وفي مسئولية الوكيل تفصيلا، السنهوري، السابق ص ٥٨٧ وما بعدها .

وقد قضى في هذا الخصوص بأن " نص الفقرة الثانية من المادة ٧٠٤ من القانون المدني يلزم الوكيل المأجور أن يبذل دائما عناية الرجل المعتاد بصرف النظر عن مبلغ عنايته بشئونه الخاصة، لأن الاتفاق على مقابل يتضمن حتما التعهد من جانب الوكيل بأن يبذل في رعاية مصالح الموكل العناية المألوفة، فلا يقتصر له إلا التقصير اليسير، ويحاسب دائما على التقصير الجسيم، ولو كان قد اعتاده في شئونه الخاصة ... " نقض مدني بتاريخ ٢١ مارس ١٩٨٣

مجموعة أحكام النقض، السنة ٢٤ رقم ١٧٩، ص ٨٧٢ .

وقد نصت المادة ١٩٨٦ مدني فرنسي على أن الوكالة تكون غير مأجورة ما لم يكن هناك اتفاق على خلاف ذلك .

Art 1886 : Le mandat est gratuit, s'il n'y convention contraire.

وتكون هناك دائما قرينة على أن الوكالة مأجورة إذا باشرها مهني محترف لمصالح الغير .

مسئولية الناقل المقررة في المواد ٢٥٦ وما بعدها من التقنين البحري المصري، فتضمن سلامة العميل، ولا تستطيع دفع مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي، كما تسأل عن الأمتعة المسجلة، ولا تسأل عن الأمتعة غير المسجلة إلا بإثبات الخطأ. راجع في مسؤولية الناقل البحري في عقد نقل الأشخاص تفصيلاً، محمود مختار أحمد بريري، المرجع السابق، ص ٤٤٥ وما بعدها، محمد بهجت عبد الله قايد، المرجع السابق، ص ١٧٦ وما بعدها. 43- RODIERE : Affrètements et transports, t. III, no. 1119.

مشار إليه عند،

A. CHEMEL : juris-classeur, 1995, fasc. 312-1, p. 12. ٤٤- تكرر التفرقة - عموماً - في هذا الخصوص بين فرضين

الأول هو استئجار الطائرة بدون طاقمها، حيث يكون المستأجر مسئولاً عن رحلة الطائرة سواء من الناحية الفنية أو التجارية، كما يسأل في مواجهة العملاء، وفقاً لأحكام اتفاقية وارسو، بصفته ناقلًا جويًا، ولا تكون تلك الطائرة أية رابطة بالعملاء المسافرين، والثاني هو استئجار الطائرة بطاقمها مع بقاء المالك محتفظاً بالإشراف على الرحلة من الناحية الفنية (الملاحية)، وهنا يكون المالك هو الناقل الفعلي. راجع في ذلك تفصيلاً، محمود مختار أحمد بريري، دروس في عقد النقل الجوي الداخلي والدولي (وفقاً لنصوص قانون التجارة الجديد واتفاقية وارسو)، دار النهضة العربية، ١٩٩٩، ص ٧٠ وما بعدها.

٤٥- إذ أن وكالة السياحة إذ تتعاقد على هذه الرحلات، فإنها - في أغلب الأحوال - تبرز صفاتها كوكالة سياحية، ولا تتعاقد باسمها، وإنما باسم العميل الذي تتجوز له، لأنها تقدم خدمات لصالحه نظير عمولة لقاء ذلك، دون أن تشارك بقدر ما في تنفيذ عقود النقل التي تسيرها، وبالتالي فإنها لا تكتسب صفة الناقل. راجع، محمود مختار أحمد بريري، المرجع السابق، ص ٧٣ وما بعدها. على أنه يلاحظ أنه إذا قامت وكالة السياحة باستئجار الطائرة واحتفظت بالإشراف عليها فنياً وتجارياً، ومارست عمليات النقل، فإنها تكتسب وصف الناقل. راجع الهامش السابق، والمراجع المشار إليه فيه.

٤٦- راجع في نظرية الظاهر تفصيلاً، في المقتة المصري، عبد الياسط جمهي، نظرية الأوضاع الظاهرة، رسالة ١٩٥٥

في المقتة الفرنسي

FR. COLLART et PH. DELEBEQUE : op. Cit., p.622 et s.; J. HEUT : op. Cit., p. 1369 et s.

٢٢- على حسن يونس، المرجع السابق، ص ٢. ٢٣- على البارودي، المرجع السابق، ص ١٠٥.

٢٤- راجع في خصائص عقد النقل تفصيلاً، على حسن يونس، المرجع السابق، ص ٥ وما بعدها، على البارودي، المرجع السابق، ص ١٠٣، محمد بهجت قايد، المرجع السابق، ص ١٤٥ وما بعدها.

٢٥- وقد نص المشرع المصري، كما تقدم، على أن تشغيل وسائل النقل سواء كانت برية أو جوية أو نهريّة يدخل في نشاط الشركات السياحية (المادة الأولى من القانون رقم ٢٨ / ١٩٧٧).

36- Tr. De comm. De la seine, 22 jan. 1960, Gaz. Pzl. 1960, I, p. 227.

37- CA Paris, 30 juin 1964, Gaz. Pal. 1964, II, p. 295.

38- CA Lyon, 23 juill. 1952, D. 195, p. 586. " le chauffeur était devenu le préposé de l'agence et mise hors de cause le propriétaire du véhicule, et l'agence était responsable parce qu'elle avait assumé la qualité de transporteur ". 39 R. RODIERE : La responsabilité des agences de voyages, D. 1958, chron. P. 244.

40- Art. 1797: " L'entrepreneur répond du fait des personnes qu'il emploie ".

٤١- انتشرت في السنوات الأخيرة الرحلات البحرية السياحية، وازدادت أهميتها، وفي هذا النوع من الرحلات لا يتعاقد العميل (السلخ) مع الناقل، وإنما مع وكالة السياحة التي تتولى تنظيم الرحلة، وتتعهد بعملية النقل، فضلاً عن الخدمات السياحية الأخرى، كالبحر في الفنادق وزيارة الأماكن الأخرى، مما حدا بالمشرع المصري إلى تنظيم عقد الرحلات البحرية السياحية حماية للعملاء من إخلال وكالة السياحة بالتزاماتها قبليهم، وعالج ذلك في المواد من ٢٢٢ إلى ٢٧٨ من التقنين البحري. راجع تفصيلاً في عقود الرحلات البحرية السياحية، محمود مختار أحمد بريري، قانون التجارة البحرية، دار النهضة العربية، ١٩٩٩، ص ٤٥٤ وما بعدها، محمد بهجت عبد الله قايد، العقود البحرية (إيجار السفينة - النقل البحري - البعوض البحرية - التأمين البحري)، دار النهضة العربية، ط ٢، ١٩٧٧، ص ١٨٩ وما بعدها.

٤٢- ففي هذا العقد تكون وكالة السياحة في مركز الناقل فيما يلحق بالعميل أو بأمتعته من أضرار، ويسأل وفقاً لأحكام

يجريها صاحب الظاهر في مواجهة صاحب الحق. ولكن حماية للغير حسن النية، وبشروط معينة، أصبح من المسلم به وفقا لهذه النظرية صحة ونفاذ تلك التصرفات، وهي تعتبر بذلك استثناء على مبدأ نسبية العقود. وقد اقترحت لهذه النظرية عدة أسس قانونية، ففى رأى البعض أنها تقوم على فكرة النيابة، ولدى رأى آخر أنها تقوم على الصورية، وعند فريق ثالث أن أساسها هو فكرة الاشتراط لمصلحة الغير، ويرى رأى رابع أنها تقوم على فكرة المصلحة الشائعة بولد الحق، وهي كلها أسس تعرضت للنقاش والنقد (راجع فى عرض هذه الأسس، نعمان جمعة، المرجع السابق، ص ٢٧ وما بعدها، عاطف محمد فخرى، المرجع السابق، ص ٧٤ وما بعدها). وقد أجمعت محكمة النقض المصرية شروط حماية الغير الذى تعامل مع صاحب الظاهر وفقا لهذه النظرية بقولها، "إذا كان صاحب الحق قد أسهم بخطئه، سلبا أو إيجابا فى ظهور التصرف على الحق بمظهر صاحبه، مما يدفع الغير حسن النية إلى التعاقد معه للشواهد المحيطة بهذا المركز، والتي من شأنها أنه تولد الاعتقاد الشائع بمطابقة هذا المظهر للحقيقة، مقتضاه نفاذ التصرف المبرم بعوض بين صاحب الوضع الظاهر والغير حسن النية فى مواجهة صاحب الحق". (نقض ١٦ فبراير ١٩٨٦، الطعن رقم ٨٣٦ لسنة ٥٤ ق، مجموعة أحكام النقض السنة ٢٣، ج ١، ص ٦٣٩). ويمكن استخلاص شروط تطبيق النظرية فى ضوء هذا الحكم فيما يلى:

- ١- أن يكون المتصرف إليه (الغير) حسن النية بجهل وقت إبرام التصرف أنه يتعامل مع غير صاحب الحق.
- ٢- أن تكون الظواهر المحيطة بصاحب الوضع الظاهر من شأنها أن تولد الاعتقاد الشائع بمطابقة هذا المظهر للحقيقة.
- ٣- أن تكون الشواهد التي كوّنت الوضع الظاهر قد قامت نتيجة مساهمة صاحب الحق بفعله.
- ٤- أن يكون التصرف الذى أبرمه الغير مع صاحب الوضع الظاهر معاوضة (محمود جمال الدين زكى، المرجع السابق، ص ٥٦ وما بعدها).

48- RODIERE op. Cit., no. 1403 et 1404. "Ainsi en vertu de la théorie de l'apparence, l'agence sera considérée comme transporteur, lorsqu'elle laisse croire à ses clients qu'elle assume personnellement le transport".

لم نقف على هذه الرسالة مباشرة لتعذر الحصول على أية نسخة منها)، الوكالة الظاهرة، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، ١٩٦٢، ج ٥، ص ٧٢٢، محمود جمال الدين زكى، تعليق على حكم النقض بنفاذ التصرف المبرم بعوض بين صاحب الوضع الظاهر والغير حسن النية، مجلة القضاة، ص ٢٥، ١٠ ع، يناير / يونيو ١٩٩٢، ص ٤٦ وما بعدها، نعمان خليل جمعة، أركان الظاهر كمصدر للحق. التنازع بين القانون والواقع المستقر، ١٩٧٧، محسن البيه، نظرية السوارث الظاهر. دراسة تحليلية تأصيلية فى القوانين المصرى والكويتى والفرنسى، مكتبة الجلاء الجديدة ١٩٩٢، مرسى بدر، النيابة فى التصرفات القانونية، ١٩٨٠، فتيحة قرة، أحكام الوضع الظاهر، منشأة المعارف بالأسكندرية، بدون تاريخ، عاطف محمد فخرى، حماية الوضع الظاهر. أساس وحدود الحماية، مجلة الحاماة، السنة ٥٨، العددان السابع والثامن، مايو / يونيو ١٩٧٨، ص ٧٢ وما بعدها.

وفى الفقه الفرنسى،

ARRIGHI (Jean-Pierre): apparence et réalité en droit privé, th. Nice, 1974; CHUNG WU CHEN: apparence et représentation en droit positif français, th. Paris, 1997; BATTEUR (Annick): le mandat apparent en droit privé, th. Caen, 1989; CACHY PSAUME (Maire-Christine): l'estoppel by representation. Etude comparative de droit privé français et anglais, th. Paris sud XI, 1999;

٤٧- نظرية الظاهر من ابتداء القضاء الفرنسى الذى تبعه فى ذلك الفقه الفرنسى، ومن وراهما الفقه والقضاء فى مصر، وتقوم هذه النظرية على أن شخصا، يعرف بصاحب الظاهر، ويدو أمام الآخرين على أنه صاحب حق، خلافا للحقيقة، فيتعامل معه الغير على هذا الأساس، وبعبارة أخرى، فإن الوضع الظاهر يشترط حياة شخص لصفة ليس استنادا إلى القانون، وإنما إلى الواقع المخالف للحقيقة، ومن أبرز التطبيقات القضائية فى ذلك حالة الوارث الظاهر، وحالة الوكيل الظاهر، كما وردت العديد من التطبيقات التشريعية لهذه النظرية بين نصوص القانون المدنى المصرى، من ذلك المادة ١٠٧ مدنى فى خصوص النيابة الظاهرة، والمادة ٢٤٤ مدنى فى شأن الصورية، والمادة ٢٢٢ فى شأن الوفاء للدائن الظاهر. وكان المنطق القانونى المجرد يقتضى عدم نفاذ التصرفات التى



٥٧- محمد لبيب شنب، المرجع السابق، ص ١١، رقم ٦.

٥٨- وقد أورد البعض الآخر من الفقه تعريفاً للمقاوله حيث عرفها بأنها " عقد يقصد به أن يقوم شخص بعمل معين لحساب شخص آخر فـى مقابل أجر، دون أن يخضع لإشرافه أو إدارته - تمييزاً له عن عقد العمل -، ودون أن يتوب عنه أو يمثله - تمييزاً له عن عقد الوكالة - " راجع محمد ناجى ياقوت، السابق، ص ٤.

٥٩- فتحة قرة، المرجع السابق، ص ١٨.

60- note RODIERE, sous cass. 1re civ., 27 oct. 1970, JCP 1971, éd. G., II, 16624; sous CA Paris, 27 janv. 1975, D. 1975, p. 336; note COUVREAU sous cass. 1re civ., 15 déc. 1969, D. 1970, p. 326; sous cass. 1re civ., 27 oct. 1970, D. 1971, p. 449.

" les agences de voyages ne se contentent plus de retenir des billets de transport, des chambres d'hôtel ou de vendre des voyages organisés par d'autres professionnels, elles organisent des voyages, deviennent ainsi l'architecte des voyages, elle en assurent l'entière réalisation en proposant un plan détaillé et préalable ainsi qu'en s'engageant à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à leur réalisation ( transports divers, logement, nourriture, excursions, divertissement ) ".

٦١- وهو ما يميز عقد المقاوله عن عقد العمل، حيث لا يخضع المقاول لإدارة رب العمل وإشرافه، بل يعمل مستقلاً طبقاً لشروط العقد المبرم بينهما، ومن ثم لا يعتبر المقاول تابعاً لرب العمل، ولا يكون هذا الأخير مسئولاً عن المقاول مسئولية المتبوع عن التابع، أما فى عقد العمل، فالعامل يخضع لإدارة رب العمل وإشرافه. راجع، السنهورى، السابق، ص ١٥.

٦٢- وهو ما يميز عقد المقاوله عن عقد الوكالة، فالمقاول وهو يؤدي العمل المادى لمصلحة رب العمل لا يتوب عنه، وإنما يعمل استقلالاً، أما الوكيل وهو يقوم بالتصرف القانونى لمصلحة موكله، يكون نائباً عنه ويمثله فى التصرف الذى يقوم به، فيتصرف آخره بالتصرف إلى الموكل. راجع، السنهورى، السابق، ص ١٩.

63 CA Paris 23 mai 1961, Gaz. Pal., 1961, II, p. 283.  
64 " la convention qui liait les parties était un contrat d'entreprise et qu'il avait lieu en conséquence d'appliquer les dispositions de l'article 1794 du code civil ".

٦٥- تنص المادة ١٧٩٤ مدنى فرنسى المشار إليها فى هذا الحكم على إحدى حالتين ينتهى عقد المقاوله خصوصاً بتوافر إحداهما، والحالة التى يتناولها هذا النص الفرنسى هى

49- cass. 1re civ., 26 avr. 1966 : Bull. Civ. I, no 247, p. 192.

٥- وكانت محكمة النقض الفرنسية قد أبدت فى هذا الحكم ما سبق أن قررته محكمة استئناف تولوز فى ٨ يونيو ١٩٦٤، مقرة ذلك بقولها،

51- " attendu qu'après avoir relevé que la fiche d'inscription remise à ... et ... ne comportait aucune précision sur les services de l'agence en matière de transport, mais qu'il était indiqué, sur le programme du voyage, qu'un représentant de l'agence attendrait les voyageurs à leur débarquement pour les conduire à l'hôtel choisi, .... Expression " notre service routier " mentionné sur déliants ; nom de l'agence peint sur le car transporteur " 51 CA Paris 11 déc. 1952, JCP. 1952, éd. G., II, 7650, note de JUGLART.

52- " l'agence de voyage avait laissé croire à ses clients par certaines attitudes, qu'elle se comportait à leur égard comme un véritable transporteur, notamment parce que l'agence avait fait figurer son nom dans la case intitulée " nom du transporteur " . 53 cass. 1re civ., 28 fév. 1956 : RFD adrien 1956, p. 217, note GEORGIADIS.

54- CA Paris, 26 mars 1958, JCP 1958, éd. G, II, 10617; cass. Com., 11 mai 1960, Gaz. Pal. 1960, 2, p. 88.

ونظراً أيضاً،

civ. 15oct. 1974, JCP 1975, éd. G, II, 18071 bis.

٥٥- راجع فى عقد المقاوله تفصيلاً،

فى الفقه المصرى، السنهورى، الوسيط، ج ٧، العقود الواردة

على العمل، المقاوله والوكالة والوديعة والحراسة، ط٢،

١٩٨٨ (منقحة)، سالف الإشارة، محمد لبيب شنب، شرح

احكام عقد المقاوله، دار النهضة العربية ١٩٦٢، محمد

ناجى ياقوت، عقد المقاوله، ١٩٩٧، بدون ناشر، سعيد

سعد عبد السلام، الوجيز فى العقود المدنية السمات،

المقاوله والبيع، دار النهضة العربية، ١٩٩٩، فتحة قرة،

احكام عقد المقاوله، منشأة المعارف بالإسكندرية، ١٩٩٢.

وفى الفقه الفرنسى،

J. HIEUT : op. Cit., p. 1115 et s. ; PR. COLLART et PH. DELEBECQUE : op. Cit., P. 557 et s. ; PH. MAIAURIE et L. AYNES : op. Cit., p. 406 et s.

٥٦- يقابل هذا النص فى القانون المدنى الفرنسى نص المادة

١٧١٠، الذى يعد المقاوله من قبيل إجازة الأعمال، ويعرفها

بأنها " عقد يتعهد فيه أحد الأطراف بعمل شئ ما لمصلحة

الأخر، مقابل أجر متفق عليه بينهما "

Art. 1710 : " Le louage d'ouvrage est un contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles "

من آثار البيع ، وهو نقل الملكية . راجع : سليمان مرقس .  
الرجع السابق ، ص ٤ ، جميل الشرقاوى ، المرجع السابق ،  
ص ١٢ . بينما ذهب جانب آخر إلى أن تعبير "المشعر" ...  
يلتزم به البائع أن ينقل للمشتري " ... الوارد في المادة ١٨  
مدنى مصرى يقصد به تعبير " تتجه فيه الإرادة إلى أن  
ينقل البائع للمشتري " ... ، وهو ما يعنى أن المشعر قد عنى  
بالعناصر المكونة للعقد لا إلى آثاره ، وهو مسلك صحيح من  
جانب المشرع . راجع : منصور مصطفى منصور ، المرجع  
السابق ، ص ١٤ ، رقم ٩ ، خميس خضر ، المرجع السابق ،

ص ١٤ ، عبد الرشيد مأمون ، المرجع السابق ، ص ١٥ .  
71- art 1582 : " la vent est une convention par laquelle l'un  
s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer"

٧٢- راجع : منصور مصطفى منصور ، المرجع السابق ، ص ٢٤ وما

بعدها ، خميس خضر ، المرجع السابق ، ص ١٤ وما بعده .  
73- CA Paris, 9 fév.1988, D.1988 inf. Rap., p. 73.  
74- " considérant que le vendeur est tenu par une  
obligation de garantie vis-à-vis de l'acheteur, qu'en  
l'espèce il doit le garantir de l'exécution d'un voyage  
dans les conditions normales, non seulement aux  
dates prévues mais encore dans la précédent le  
voyage " .

ويستند هذا الاتجاه إلى لائحة ١٤ يونيو ١٩٨٢ في فرنسا  
والخاصة بشروط البيع العامة ، والمنظمة لعلاقة وكالة  
السياحة بعملائها . راجع في ذلك ،

JO 27 oct. 1982 .

٧٥- غنى عن البيان أن تكييف عقد من العقد لا يلتفت فيه  
إلى ما أطلقه عليه أطرافه من وصف ، وإنما بحقيقة هذه  
العلاقة ، وهو ما أكدت عليه محكمة النقض المصرية  
بقولها : " إن المناط في تكييف العقود هو بما عناه  
المتعاقدان دون اعتداد بما أطلقاه عليها من تسمية متى  
تبين أن هذه الأوصاف تخالف حقيقة التعاقد ، وقصد  
المتعاقدين ، وإن كان تعرف هذا القصد من سلطة محكمة  
الموضوع ، وصولاً منها للتكييف القانوني الصحيح ، إلا أن  
هذا التكييف تقصد المتعاقدين ، وإنزال حكم القانون على  
العقد من المسائل القانونية التى تخضع لرقابة محكمة  
النقض " . نقض مدنى فى ٣٠ أكتوبر ١٩٨٥ ، مجموعة  
الكتب المئنة : س ٦٦ ، ص ٩١٢ ، رقم ١٩٩ وما بعده .

٧٦ راجع فى عقود الإذعان تفصيلاً ،

فى الفقه المصرى ، السنهورى ، الوسيط ، ج ١ ، المجلد  
الأول ، بند ١١٦ ، ص ٩٢٢ ، عبد النعم فرج الصلدة ،

جواز نحل رب العمل من المقاولة بإرادته المنضردة . وقد أكدت  
محكمة النقض الفرنسية على تطبيق هذا الحكم فى  
معرض تكييفها للعلاقة بين وكالة السياحة = وبين العمل  
، ويقابل هذا النص فى التقنين المدنى المصرى ، الفقرة  
الأولى من المادة ٦٦٢ التى تنص على أن " لرب العمل أن  
يتحلل من العقد ويوقف التنظيم فى أى وقت قبل إتمامه ،  
على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفق من المصروفات وما  
أنجزه من الأعمال ، وما كان يستطيع كسبه لو أنه أتم  
العمل " .

راجع تفصيلاً فى تحلل رب العمل من المقاولة بإرادته المنضردة  
كسب خاص لانتهاء عقد المقاولة : السنهورى ، السابق ،  
ص ٢٠٢ وما بعدها .

J. HEUT : op. Cit., p. 1307 et s. ; FR. COLLART et PH.  
DELEBECQUE : op. Cit., p. 604 et s. ; J.  
BORRICAND : observations sur le marché à forfait,  
D. 1965, chron., p. 107;  
66-CA Paris, 12 juill. 1989, Juris-Data, no. 024683 ; CA  
Paris, 8 déc. 1988, Juris-Data no. 027612.

٧٧- وفقاً لنص المادة ٦٦٥ مدنى مصرى " إذا هلك الشئ بسبب  
حادث متأخر قبل تسليمه لرب العمل ، فليس للمقاول أن  
يطالب لا بثمن عمله ، ولا ببرد نفقاته ... " .

٧٨- محمد لييب شنب ، المرجع السابق ، هامش ص ٢٢ .  
٧٩- راجع فى عقد البيع بوجه عام ، فى الفقه المصرى ،  
سليمان مرقس ، شرح القانون المدنى فى العقود المسماة ، المجلد  
الأول ، عقد البيع ، ط ٤ ، ١٩٨٠ ، جميل الشرقاوى ، شرح  
العقود المدنية فى البيع والمقايضة ، ١٩٨٢ ، منصور مصطفى  
منصور ، مذكرات فى القانون المدنى ، العقود المسماة ، عقد  
البيع والمقايضة والإيجار ، ١٩٥٨ ، خميس خضر ، العقود  
المدنية الكبيرة ( البيع والتأمين والإيجار ) ، دار النهضة  
العربية ، ط ٢ ، ١٩٨٤ ، عبد الرشيد مأمون ، الوجيز فى  
العقود المسماة ( الكتاب الأول ، عقد البيع والمقايضة ) ، دار  
النهضة العربية ، د ب ، محمد نصر الدين منصور ، عقد  
البيع فى القانون المدنى ، بدون ناشر ، ١٩٩٨ .

وفى الفقه الفرنسى ،

J. HEUT : op. Cit., p. 35 et s. ; FR. COLLART et PH.  
DELEBECQUE : op. Cit., p. 35 et s.

٧٠- وقد أخذ جانب من الفقه المصرى على هذا التعريف أنه  
يعرف عقد البيع بآشاره ، أى بالالتزامات الناشئة عنه ،  
دون أن يشير إلى العناصر المكونة له ، ولا يتنبى عن أهم أثر

السابق ، ص ٧٧ . ويذكر في ذات الموضوع أن هذه العقود على وجهين : الأول عندما يرمى المتعاقدان إلى عدة أغراض ، ولا صعوبة هنا إذ تخضع كل عملية لأحكام العقد الخاص بها ، ومثال ذلك عقد النزول في الفندق ، والثاني عندما يرمى المتعاقدان إلى غرض واحد يراد تحقيقه من مجموع العمليات القانونية التي يشتمل عليها العقد ، ( ويمكن التمثيل لذلك بعقد السياحة الذي يهدف إلى تنفيذ برنامج الرحلة بما يتفق ورغبات العملاء ) ، وهنا تلحظ الصعوبة بسبب تناثر الأحكام الخاصة بكل من هذه العمليات ، ولهذا يجب تجميع العقد الذي يعتبر أساسيا في هذه العمليات بحيث يتفق مع الغرض المنشود منها ، ونجسرى حكمه على التعاقد كله . وهو ما قررناه بصدد تكييف عقد السياحة .

٨٢- نزيه محمد الصادق المهدي ، الالتزام قبل التعاقدى بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود " دراسة فقهية مقارنة " ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ ، ص ٢٠٧ وما بعدها .

٨٤- وتمثل تلك الالتزامات فيما يلي ،

١ - لا يجوز للشركات السياحية مزاوله نشاطها في المناطق العسكرية أو في مناطق الحدود إلا بعد الحصول على موافقة وزارة الدفاع بناء على اقتراح وزارة السياحة ( م ٣ )

٢ - تلتزم الشركات السياحية بأسعار الخدمات التي تضعها وزارة السياحة ( م ١٢ ) .

٣ - تلتزم الشركات السياحية بإخطار وزارة السياحة بالبرامج السياحية الخاصة بالأفواج القادمة إلى مصر قبل تنفيذها بخمسة عشر يوما على الأقل ، وعلى أن يتضمن الإخطار أسماء الفنادق وأماكن الإقامة ودرجتها وعنوانها وطريقة السداد ومصدره ، على أن يكون السداد من خلال البنوك المرخص لها بالتعامل في النقد الأجنبي والعملة المقبولة قانونا ( م ١٢ ) .

٤ - تلتزم الشركات السياحية أن ترسل لوزارة السياحة في الأسبوع الأول من كل شهر كشوفات بأسماء وجنسيات المسافرين عن طريقها مرفقا بها بيان القيمة النقدية للخدمات التي قدمتها الشركة لعملائها ونوعها وطريقة تحويلها من وإلى مصر بإحدى طرق الدفع المقبولة وتقديمها ما يثبت ذلك ( م ١٤ ) .

الإذعان في القانون المصري ، رسالة القاهرة ، ١٩٤٦ ، عبد القم البدرى ، النظرية العامة للالتزامات ، ج ١ ، مصادر الالتزام ، ١٩٩٢ ، ص ٧٤ وما بعدها ، ثيب شنب ، دروس في نظرية الالتزام . مصادر الالتزام ، ١٩٩٢ ، ص ٤٨ وما بعدها ، طلبة وهبة خطاب ، محاضرات في النظرية العامة للالتزام ، ج ١ ، مصادر الالتزام ، ط ١ ، ١٩٩٨ ، ص ١٠٢ وما بعدها . في الفقه الفرنسي ،

SALEILLES : de la déclaration de volonté, 1901 ; LEAUTE : les contrats types. Rev.trim.dr.civ.1953,p.129 ; BERLIOZ : le contrat d'adhésion, 2éd., 1976 ; TESTU : le juge et le contrat d'adhésion, JCP, 1993, I.3673 ; PH.MALAUURIE et L.AYNES : les obligations, 8éd., 1998, p.194 ; christian LARROUMET , les obligations. Le contrat, 3éd., 1996, p.242 et s.

٧٧- راجع في فكرة الالتزام الرئيسي في العقد تفصيلا ، أسامة أبو الحسن مجاهد ، فكرة الالتزام الرئيسي في العقد وإثرها على اتفاقات المسؤولية ، دار الكتب القانونية ، ١٩٩٩

٧٨- محمد عبد الظاهر ، عقد الفندقية . طبيعته القانونية - آثاره - مسؤولية الفندقى ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٧ ، ص ٤٨ .

٧٩- ويرى البعض أن عقد السياحة يتميز إلى جانب هذه الخصائص ، بأنه عقد من عقود الاستهلاك ، وأنه من عقود الخدمات . راجع في ذلك تفصيلا ، أحمد السعيد الزبدر ، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة ، مجلة الحقوق الكويتية ، السنة الثانية والعشرون ، العدد الأول ، مارس ١٩٩٨ ، ص ٨٩ وما بعدها . انظر كذلك في الطابع الدولي لعقد السياحة ، أحمد عبد الكريم السلامة ، عقد المشاركة الزمنية الدولي . تأملات في القانون الدولي الخاص السياحي ، مجلة حقوق حلوان ، العدد الرابع ، يوليو / ديسمبر ٢٠٠٠ ، ص ١٦ وما بعدها .

٨٠- عبد المنعم فرج الصدة ، مصادر الالتزام ، دار النهضة العربية ، ١٩٨٦ ، ص ٥٩ .

81- Annick BATTEUR : la protection illusoire du consommateur par le droit spécial de la consommation : réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de vente de voyage, D. 1996, chron., p. 35.

٨٢- السنهوري ، الوسيط ، ج ١ ، السابق ، بند ٥٣ ، ص ١٩٥ وما بعدها ، عبد المنعم فرج الصدة ، مصادر الالتزام ، المرجع

وحساباتها الختامية في ميعاد أقصاه ثلاثة أشهر من تاريخ انتهاء السنة المالية للشركة (م ١٦) .

٨٥- راجع في ذلك تفصيلا ،

في الفقه المصري ، نزيه المهدي ، المرجع السابق ، سعيد سعد عبد السلام ، الالتزام بالإفصاح في العقود ، ط ١ ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٠ ، السيد محمد السيد عمران ، الالتزام بالإخبار ، دراسة مقارنة ، دار المطبوعات الجامعية ، ١٩٩٤ ، سهير منتصر ، الالتزام بالتبصير ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٠ ، محمد إبراهيم الدسوقي ، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ، دار إيهاب للنشر والتوزيع ، ١٩٨٥ ، محمد عبد الظاهر حسين ، الجوانب القانونية لمرحلة السابقة على التعاقد ، مجلة الحقوق ، ص ٢٢ ، ع ٢ ، يونيو ١٩٩٨ ، ص ٢٧٧ ، محمد حسام محمود لطفي ، المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض ، دراسة في القانونين المصري والفرنسي ، ١٩٩٥ ، بدون نشر ، ص ١٨ وما بعدها ، خالد جمال أحمد حسن ، الالتزام بالتعاقد قبل التعاقد ، رسالة دكتوراه ، حقوق أسيوط ، ١٩٩٦ .

في الفقه الفرنسي ،

DEJUGLART (M) : l'obligation de renseignements dans les contrat, R.T.D.C., 1945, p. 1 .

٨٦- فقد أورد مرسوم ١٤ يونيو ١٩٨٢ ، المتعلق بشروط البيع العامة في علاقة وكالة السياحة بعملائها ، عدة التزامات على عاتق وكالة السياحة ، تهدف إلى جعلتها إلى حماية العميل ( المستهلك ) ، لا سيما فيما يتعلق بتبصيره ، وهو ما أكدته التوجيه الأوروبي في ١٢ يونيو ١٩٩٠ .

وكذلك قانون ١٢ يوليو ١٩٩٢ ، ولائحته الصادرة في ١٩٩٤ التي أكدت على هذه الحماية في المادة ٩٧ منها حين اشترطت ضرورة الإعلام السابق للعميل لـ l'information préalable faite au consommateur بتفاصيل الرحلة ، حين أكدت على صفته كمستهلك وحقه في التساوي في العلم مع وكالة السياحة ، وهي الطرف المجترف في العقد .

٨٧- راجع في موضوع التوازن العقدي وحماية المستهلك في عقود الإذعان بوجه عام ، سعيد سعد عبد السلام ، التوازن العقدي في نطاق عقود الإذعان " دراسة فقهية مقارنة " ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٨ ، حمد الله = محمد حمد الله ، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك . دراسة مقارنة ، دار الفكر العربي ،

٥ - تلتزم الشركات السياحية بأن تعرض جميع المطبوعات والنشرات ومختلف أنواع الصور والأدلة السياحية التي تصدرها لتوزيعها داخل البلاد أو خارجها على وزارة السياحة والحصول منها على إذن كتابي بالطبع والتوزيع ، ويعتبر عدم الرد خلال شهر من تاريخ العرض بمثابة موافقة على ذلك (م ١٥) .

٦ - تلتزم الشركات السياحية بموافقة وزارة السياحة بميزانيتها وحساباتها الختامية في ميعاد أقصاه ثلاثة أشهر من تاريخ انتهاء السنة المالية للشركة (م ١٦) .

٨٤- وتتمثل تلك الالتزامات فيما يلي ،

١ - لا يجوز للشركات السياحية مزاوله نشاطها في المناطق العسكرية أو في مناطق الحدود إلا بعد الحصول على موافقة وزارة الدفاع بناء على اقتراح وزارة السياحة (م ٢) .

٢ - تلتزم الشركات السياحية بأسعار الخدمات التي تضعها وزارة السياحة (م ١٢) .

٣ - تلتزم الشركات السياحية بإخطار وزارة السياحة بالبرامج السياحية الخاصة بالأفواج القادمة إلى مصر قبل تنفيذها بخمسة عشر يوما على الأقل ، وعلى أن يتضمن الإخطار أسماء الفنادق وأماكن الإقامة ودرجتها وعنوانها وطريقة السداد ومصدره ، على أن يكون السداد من خلال البنوك المرخص لها بالتعامل في النقد الأجنبي وبالعملات المقبولة قانونا (م ١٣) .

٤ - تلتزم الشركات السياحية أن ترسل لوزارة السياحة في الأسبوع الأول من كل شهر كشوفات بأسماء وجنسيات المسافرين عن طريقها مرفقا بها بيان القيمة النقدية للخدمات التي قدمتها الشركة لعملائها ونوعها وطريقة تحصيلها من وإلى مصر بإحدى طرق الدفع المقبولة وتقديمها ما يثبت ذلك (م ١٤) .

٥ - تلتزم الشركات السياحية بأن تعرض جميع المطبوعات والنشرات ومختلف أنواع الصور والأدلة السياحية التي تصدرها لتوزيعها داخل البلاد أو خارجها على وزارة السياحة والحصول منها على إذن كتابي بالطبع والتوزيع ، ويعتبر عدم الرد خلال شهر من تاريخ العرض بمثابة موافقة على ذلك (م ١٥) .

٦ - تلتزم الشركات السياحية بموافقة وزارة السياحة بميزانيتها

- السابق ، رقم ٨٤ ، ص ٩٩ .
- ٩٤- المرجع السابق ، رقم ٨٢ ، ص ٩٨ .
- 95- Art 15 : " le vendeur ( l'agence de voyage ) doit informer les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchise des frontières " .
- ٩٦- من الجدير بالملاحظة أن لائحة ١٩٩٤ لم تستلزم الإدلاء بهذه البيانات في الوثيقة العقدية فحسب ، وإنما استلزم ذلك أيضا في عقد السياحة كذلك ، الأمر الذي لم يفعله التوجيه الأولي في ١٩٩٠ .
- ٩٧- ومن الجدير بالذكر أيضا ، أن المادة ١٠٤ من لائحة ١٩٩٤ قد استلزم أن تدرج أحكام المواد من ٩٥ إلى ١٠٢ ، المتعلقة بالشروط العامة للبيع ، في نشرات وعقود السياحة التي تقدم وكالات السياحة إلى عملائها .
- ٩٨- وفي هذه الحالة ، أي عند احتفاظ وكالة السياحة بحقها في العدول عن بعض ما أورده في الوثيقة العقدية ، تكون بصدد إيجاب مصحوب بتحفظ réserve ، أو إيجاب معلق لا ينفذ إلا إذا تحقق الشرط الذي علق عليه . راجع ، السنهوري ، الوسيط ، السابق ، بند ١٠١ ، ص ٦١٤ .
- ويلاحظ أننا لا نكون ، في هذه الحالة ، بصدد إيجاب بالعقد ، حيث يفترض هذا الأخير توافر إرادة باتة جازمة لإبرام العقد ، وفقا لما قضت به محكمة النقض من أن " الإيجاب هو العرض الذي يعبر عنه الشخص الصادر منه على وجه جازم عن إرادته في إبرام عقد معين ، بحيث إذا ما اقترن به قبول مطابق ، له انعقد العقد " . نقض مدني في ١٩ يونيو ١٩٩٦ ، مجموعة أحكام النقض ، س ٢٠ ، ص ١٠١٧ . ولما لم يكن ذلك الإيجاب المصحوب بتحفظ من جانب وكالة السياحة لا يعد إيجابا بالعلمي الذي حددته محكمة النقض ، فإنه لا يعدو أن يكون مجرد دعوة إلى التعاقد ، حيث تحث وكالة السياحة العملاء إلى إبرام عقد من العقود غير القابلة للتفاوض ( وذلك حينما يكون عقد - السياحة من عقود الإذعان ) . راجع تفصيلا في الدعوة إلى التعاقد وتمييزها عن الدعوة إلى التفاوض ، رجب كريم ، المرجع السابق ، ص ٨٩ وما بعدها .
- ١٩٩٧ . أحمد محمد محمد الرفاعي ، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العتدي ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٤ .
- ٨٨- نزيه المهدي ، المرجع السابق ، ص ٤٢ وما بعدها .
- ٨٩- يقصد بالوثيقة العقدية بوجه عام " كل وثيقة تسلم بمناسبة إبرام عقد ، وتضمن بعض عناصره " أو ، بعبارة أخرى " هي كل وثيقة تسلم في إبرام أو تنفيذ العقد ، وتضمن بعض عناصره " . راجع في ذلك تفصيلا ، F. LABARTHE : la notion de document contractuel, 1994, p. 4 et s.
- 90- François BOULANGER : les relations juridique entre les agences de voyages et leur clientèle après l'arrêt du 14 juin 1982, JCP 1983, doct., 3117, p. 28.
- ٩١- راجع في عقود التفاوض تفصيلا ،
- في الفقه المصري ، حسام الدين كامل الأهواني ، المفاوضات في الفترة قبل التعاقدية ومراحل إعداد العقد الدولي ، بحث مقدم إلى ندوة الأنظمة التعاقدية للقانون المدني ومقتضيات التجارة الدولية ، معهد قانون الأعمال الدولي ، القاهرة ٢ / ٢ يناير ١٩٩٢ ، جمال فاخر النكاس ، العقود والاتفاقات الممهدة للتعاقد وأهمية التفرقة بين العقد والاتفاق في المرحلة السابقة على العقد ، مجلة الحقوق الكويتية ، س ٢٠ ، ع ١ ، مارس ١٩٩٦ ، ص ١٢٢ ، محمد محمد أبو زيد ، المفاوضات في الإطار التعاقد ، صورها وأحكامها ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ ، رجب كريم عبد اللاه ، التفاوض على العقد - دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٠٤ وما بعدها .
- في الفقه الفرنسي ،
- J. GHESTAIN : Traité de droit civil, la formation du contrat, 3e éd., L.G.D.J., 1993, p.316 et s.
- 92- J. GHESTAIN : op. Cit., no. 344, p. 316 .
- حيث يعبر عن ذلك بقوله ،
- " comme l'engagement contractuel de faire une offre ou de poursuivre négociation en cours afin d'aboutir à la conclusion d'un contrat, dont l'objet n'est encore déterminé que de façon partielle et en tous cas insuffisante pour que le une contrat soit formé " .
- ٩٢- حيث تسبق هذه المرحلة مرحلة الإيجاب البات ، فلا تعدو أن تكون مجرد اقتراح يصدر من أحد الطرفين - وكالة السياحة - يريد أن يستطلع رأى الطرف الآخر - العميل - ويقتف على مدى استعداده ، فإذا تبين أن لديه الرغبة في التعاقد ، دخل معه في مفاوضات بهدف التوصل إلى إبرام العقد النهائي . راجع ، الصدة ، مصادر الالتزام ، المرجع

- ٧- اراجع المادة الأولى من هذا القانون، ما سبق، ص ٩ .
- ٨- راجع الأحكام التي أكدت مبدأ التزام وكالة السياحة بتحقيق نتيجة، لاحقا، ص ٦٩ وما بعدها .
- 109 cass. civ. 1re 31 mai 1978, D. 1979, P.48 .
- 110 " l'agence de voyage, lorsqu'elle se charge de fournir au voyageur un titre de transport, contracte l'obligation d'assurer l'efficacité du titre ainsi délivré " .
- 111 cass. Civ. 1re 31 mai 1978, préc.
- 112 " la société T. qui avait pour mission ... de faire confirmer les billets afin d'éviter à ses clients toute initiative, était tenue, sur ce point, d'une obligation de résultat " .
- 113 cass. Civ. 1re 13 nov. 1956, J.C.P., 1957, II, 9799.
- ١١٤ راجع في الالتزام بالسلامة تفصيلا ،
- في الفقه المصري ، محمد علي عمران ، الالتزام بضمان السلامة وتطبيقاته في بعض العقود ، دراسة فقهية قضائية في كل من مصر وفرنسا ، دار النهضة العربية ، ١٩٨٠ ، على سيد حسن الالتزام بالسلامة في عقد البيع ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٠ ، محمود التلتي ، النظرية العامة للالتزام بضمان السلامة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٨ ،
- في الفقه الفرنسي ،
- ARLIE ( Didir ) : l'obligation de sécurité du vendeur professionnel, R.J.D.A. 1993, p. 409 et s. ; Lambert faivre ( Y ) : fondement et régime de l'obligation de sécurité, D. 1994, p. 81 et s.
- 115 Cass. Civ. 1re 15 déc. 1969, D. 1970, p. 326.
- 116 Cass. Civ. 1re 3 mai 1977, Bull. Civ. I, no. 195.
- 117 Cass. Civ. 29 mai 1990, Bull. Civ. I, no. 128, D. 1990, inf. Rap. P. 151, J.C.P. 1990, éd. G. IV, 290.
- ١١٨ وهو ما عبرت عنه المحكمة بقولها ،
- " l'organisateur d'un voyage n'est tenu en ce qui concerne la sécurité des ses clients pendant les transports relevant de ce voyage que d'une obligation de moyens " .
- ١١٩ محمد بهجت عبد الله قايد ، العقود التجارية ، المرجع السابق ، ص ٢٠٢ ، مختار أحمد بيرري ، قانون المعاملات التجارية ، المرجع السابق ، ص ٢٢٦ وما بعدها .
- وفي الفقه الفرنسي ،
- PH.MALAURIE et L.AYNES : op. Cit., no.824, p. 473.
- ويحبر عن ذلك بقوله ،
- " le transporteur promet non seulement de transporter une personne d'un poin à un autre, mais de la transporter saine et sauve " .

99- A. BATTEUR : réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de vente de voyages, D.1996, chron., p. 82.

100- Syndicat national des agences de voyages .

١٠١- راجع ص ٤١ .

١٠٢- راجع المادة ٢١١ / ١ مدني مصري حيث نصت على أنه "

في الالتزام بعمل ، إذا كان المطلوب من المدين هو أن يحافظ على الشيء ، أو أن يقوم بإدارته ، أو أن يتوخى الحيلة في تنفيذ التزامه ، فإن المدين يكون قد وفى بالالتزام إذا بذل في تنفيذه من العناية كل ما يبذله الشخص العادي ، ولو لم يتحقق الغرض المقصود ، هذا ما لم ينص القانون أو الاتفاق على غير ذلك " .

وراجع في ذلك أيضا نقض مدني في ١٢ يونيو ١٩٦١ ، ص ٢٠ ، ص ٩٩ ، حيث جاء به أنه ، " إذا كانت الالتزامات التي اعتبر الحكم المطعون فيه الطامن مطلا بها ، هي الالتزام بتحقيق نتيجة إيجابية ، فإن صعب إثبات تحقق هذه النتيجة ، يقع على عاتق المدين الطامن ، وما على الدائن إلا أن يثبت الالتزام ، ومن ثم يكون الحكم المطعون فيه إذ اعتبر إخلال الطامن بتلك الالتزامات ثابتا بعدم تقديمه أي دليل على وفائه بها ، لم يخالف قواعد الإثبات " .

103 art 12 : " ..... il répond de tout manquement à l'une de ses obligations, dont il est tenu de s'acquitter avec diligence...." .

104" il est garant de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution, à l'exception des cas de force majeure cas fortuits ou faits de tiers étrangères à la fourniture des prestations prévues au contrat de voyage " .

105 CA de Paris, 23 nov. 1988, D. 1989, no. 2, IR, p. 9.

حيث قضى بأنه " يجب على وكالة السياحة أن تعوض الضرر

الذى أصاب المسافرين إذا لم تكن قد نفذت كافة التزاماتها التعاقدية التي تعهدت بها ، أو إذا لم تمتد بعضها على نحو مرض " .

وهو ما عبرت عنه المحكمة بقولها ،

" une agence de voyage doit réparation du préjudice subi par des voyageurs si elle n'a pas exécuté toutes les prestations contractuelles promises et que certaines autres ont été mal exécutées " .

١٠٦- أحمد السعيد الزقري ، التزامات الشدقي ومسؤوليته

المدنية في مواجهة السائح أو العميل دراسة تأصيلية

مقارنة في عقد الإقامة " النزول " في فندق ، سلسلة

البحوث القانونية والاقتصادية ، كلية الحقوق ، جامعة

المقصورة ، ج ٢٨ ، ١٩٩٢ ، ص ٩١ .

125 cass. Civ. 1re jan. 1961, J.C.P. 1961, II, 11979  
 126 Cass.civ. 1re 15 oct. 1974, R.T.D.comm. 1975, p. 904.  
 127 Cass. Civ. 3 nov. 1983, J.C.P. 1984, II, 20147  
 128 cass. Soc. 27 mai 1964, Gaz. Pal. 1964, II, p. 201.  
 ١٢٩-راجع في الالتزام بالاستعلام ،

في الفقه المصري ، نزيه المهدي ، المرجع السابق ، ص ٢٤٦ وما بعدها ، محمد حسام محمود لطفي ، المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٢٢ وما بعدها .

في الفقه الفرنسي ،  
 P.JOURDAIN : le devoir de se renseigner, D. 1983, p. 139.  
 ١٢٩ نزيه المهدي ، المرجع السابق ، ص ٢٤٨ وما بعدها ، سعيد سعد عبد السلام ، الالتزام بالإفصاح في العقود ، سائف الإشارة ، ص ٢٨ وما بعدها .

١٣٠ نزيه المهدي ، المرجع السابق ، ص ٢٤٨ وما بعدها ، سعيد سعد عبد السلام ، الالتزام بالإفصاح في العقود ، سائف الإشارة ، ص ٢٨ وما بعدها .

١٣١ أحمد السعيد الزقرد ، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة ، سابق الإشارة ، ص ١٨٤ .

132 cass. Civ. 1re 23 fév. 1983, D. 1983, p. 481 .  
 وراجع أيضا في هذا الخصوص ،

civ.1r, 23 fév. 1983, JCP 1983, éd. G. II, 19967.  
 133 " l'organisateur d'un voyage à l'étranger qui fait appel à un transporteur local reste tenu une obligation de surveillance de ce transporteur et a, notamment, l'obligation de veiller à ce que le transport soit exécuté dans des conditions de sécurité suffisantes " .  
 134 Jeanne de POUQUES : la responsabilité civile des agences de voyages, 1997, p. 42.  
 135 F. BOULANGER : op. Cit., p. 31.

١٣٦ أحمد السعيد الزقرد ، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة المرجع السابق ، بند ١٢٠ ، ص ١٧٧ وما بعدها .

١٣٧ راجع في هذا التمييز تفصيلا ، حسن حسين البراوي ، عقد تقديم المشورة ، رسالة دكتوراه ، القاهرة ، ١٩٩٨ ، ص ٢٠ وما بعدها .

١٣٨ المرجع السابق ، ص ١٥ وما بعدها .  
 ١٣٩ نزيه المهدي ، المرجع السابق ، ص ١٧ وما بعدها .  
 ١٤٠ حسن البراوي ، المرجع السابق ، ص ٤٢ .  
 141 cass. Civ. 27 oct. 1970, D. 1971, p. 449 .

١٢٠- فقد قضت محكمة النقض المصرية بأنه " من المقرر في قضاء هذه المحكمة أن عقد نقل الأشخاص يلقي على عاتق الناقل التزاما بضمان سلامة الراكب ، وهو التزام بتحقيق غاية ، فإذا أصيب الراكب بضرر أثناء تنفيذ " عقد النقل ، تقوم مسؤولية الناقل عن هذا الضرر بغير حاجة إلى إثبات وقوع خطأ من جانبه ، ولا ترتفع هذه المسؤولية إلا إذا أثبت هو أن الحادث نشأ عن قوة القاهرة ، أو عن خطأ من الراكب ، أو خطأ من الغير " . نقض مدنى في ٧ مارس ١٩٧٩ ، الطعن رقم ٧٨٤ ، ص ٤٥ ق ، ص ٧٤٢ وما بعدها . كما قضى ، في ذات المعنى بأن " عقد نقل الأشخاص يلقي على عاتق الناقل التزاما بضمان سلامة الراكب ، بمعنى أن يكون ملزما بأن يوصله إلى الجهة المتفق عليها سائلا ، وهذا الالتزام هو التزام بتحقيق غاية ، فإذا أصيب الراكب ، فإنه يكتفى أن يثبت أنه أصيب أثناء تنفيذ عقد النقل ، ويعتبر هذا منه إثباتا لعدم قيام الناقل بالتزامه ، فتقوم مسؤولية الناقل عن هذا الضرر بغير حاجة إلى إثبات وقوع خطأ من جانبه " نقض مدنى في ٢٧ يناير ١٩٦٦ ، ص ١٧ ، ص ١٩٩ . وفي ذات المعنى ، نقض ٢٦ أبريل ١٩٦٢ ، مجموعة أحكام النقض ( المواد المدنية والتجارية ) ، ص ١٢ ، ص ٢ ، ص ٥٢٢ .

وقد أكد القضاء الفرنسي على هذا الالتزام ، طالما أن المسافر في مرحلة النقل بالمعنى الضيق ( أى خلال تواجده بوسيلة السفر ) - راجع ،

civ.1, 1re juill. 1969, J.C.P. 1969, II, 16091.  
 121 Patrice JOURDAIN : la responsabilité contractuelle des agences de voyages du fait des prestataires de services auxquels elles ont recours, R.T.D.civ. oct. déc. 1989, p. 755.

يعبر عن ذلك بقوله ،

" les agences de voyages seront donc responsables dans les mêmes conditions que les prestataires de services auxquels elles font appel . et lorsque le dommage est causé par un transporteur, l'obligation de résultat à laquelle celui-ci est tenu conduira à une aggravation sensible de la responsabilité de l'agence " .  
 122 cass. Civ. 1re ch. 10 mai 1989, D. 1989, IR, p. 171.  
 123 Trib. gr. Inst. Strasbourg 14 fév. 1977, D. 1978, p. 249, note J. P. BRILL.  
 124 René RODIERE : la responsabilité des agences de voyage, D. 1958, p. 243.

ولنظر لاحقا ص ١٠٠ وما بعدها في المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير .

ويقرر الحكم ذلك في العبارة التالية :

" elle a l'obligation d'apporter toute diligence pour assurer l'exécution du contrat et, surtout en pays étranger, de porter assistance à son client dans toute la mesure de ses moyens " .

142 cass. Civ. 1re 15 déc. 1969, préc.

١٤٢ راجع تفصيلا في التمييز بينه وبين الالتزام قبل

التعاقد بالإدلاء بالبيانات العقدية ، فزیه المهدي ،

المرجع السابق ، ص ٢٢ وما بعدها .

١٤٤ راجع ما سبق ، ص ٥٤ وما بعدها .

١٤٥ يتقابل نص المادة ١١٢٥ مدني فرنسي التي تنص على :

" les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature " .

١٤٦ راجع في عرض ذلك تفصيلا ، فزیه المهدي ، المرجع السابق

، ص ٢٧ وما بعدها .

147 F. BOULANGER : op. Cit., p. 30.

148 cass. Civ. 1re 29 Juin 1976, J.C.P., 1978, 18995.

149 CA de Paris, 30 mars 1989, D.1989, inf. Rap., p. 141 .

١٥٠ وقد عبرت المحكمة عن ذلك بقولها ،

" l'agence de voyage doit réparer le préjudice non couvert par l'assurance grecque au motif que, par une formule inexacte et incomplète, elle n'a fait état d'aucune limitation de garantie et n'a pas attiré l'attention des clients sur l'intérêt de souscrire une assurance complémentaire, ces derniers étant en droit de considérer qu'ils étaient entièrement couverts dès lors que, avant leur départ, ils avaient acquitté la prime comprise dans le prix du voyage pour une assurance sans limitation, conformément à la formule du catalogue " .

151 cass. Com., 20 nov. 1967, D. 1968, p. 362.

١٥٢ وقد عبرت المحكمة عن ذلك بقولها ،

" une agence à laquelle un hôtelier réclamait le paiement des prestations fournies avait agi comme un commissionnaire, puisqu'elle avait traité en son propre nom et pour son propre compte avec l'hôtelier " .

١٥٣ يجدر التمييز في هذا الخصوص تبين الوكالة بالعمولة وما

قد يشته بها من عقود أخرى ، فمن ناحية ، تتميز

الوكالة بالعمولة عن الوكالة العادية في أن الوكيل العادي

يتعامل باسم ولحساب الموكل ، فهو يتعامل بمصلحته وكيلا لا

أصيلا ، وما ينشأ عن العقد من آثار يتصرف مباشرة إلى

الموكل مباشرة دون الوكيل ، أما الوكيل بالعمولة فيتعاقد

باسمه الشخصي وليس باسم الموكل ، فيتعامل بصفته

أصيلا في العقد الذي يبرمه مع الغير ، ويتصرف إليه آثاره

، ثم يقوم بنقلها بعد ذلك إلى الموكل .

ومن ناحية ثانية ، تتميز الوكالة بالعمولة عن وكالة العقود ،

حيث يتعامل وكيل العقود باسم الموكل ولحسابه ، فتنب

في ذمة هذا الأخير كافة الحقوق والالتزامات الناشئة من

العقد الذي يبرمه الوكيل ، فهذه الوكالة ( وكالة العقود )

تتضمن فكرة النيابة ، حيث يعد وكيل العقود نائبا يباشر

مهمته على وجه الاستقلال . ومن ناحية ثالثة ، وأخيرة ،

تتميز الوكالة بالعمولة عن السمسرة ، في أن السمسار

يقتصر دوره على مجرد التقريب بين المتعاقدين بغية إبرام

العقد بينهما دون أن يكون السمسار طرفا في العقد الذي

يتوسط في إبرامه ، ولا يسأل عن تنفيذ الحقوق

والالتزامات الناشئة عنه . راجع ، محمد بهجت عبد الله

قائد ، العقود التجارية ، المرجع السابق ، ص ٦٩ وما بعدها

، مختار أحمد بيري ، قانون المعاملات التجارية ، المرجع

السابق ، ص ٦٦ وما بعدها .

١٥٤ راجع في الالتزام بالتحذير أو بحث الانتباه ، فزیه المهدي ،

المرجع السابق ، ص ١٧ وما بعدها .

155 cass. 1re civ., 24 mai 1989, Bull. Civ. I, no. 207, J.C.P.

1989, éd. G. IV, p. 277.

١٥٦ وقد عبرت المحكمة عن ذلك بقولها ،

" le client doit attirer l'attention de l'agence de voyages sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage et du séjour " .

وكان هذا الحكم بمناسبة دعوى لتلخيص وقائعها في أن إحدى

وكالات السياحة كانت قد نظمت رحلة سياحية إلى

إسرائيل ، وكان أحد العملاء يهوديا ، وكان مقبرا ، وفقا

لبرنامج الرحلة ، أن يكون موعد السفر من إسرائيل في

ساعة متأخرة من مساء يوم جمعة ، وهو ما كان يعني أن

جزءا من الرحلة كان سيقع في أول جزء من يوم السبت

الذي يعتقد اليهود حرمة عمل أي شئ فيه ، فرفض هذا

المسافر اليهودي الاشتراك في الرحلة . وطالب باسترداد

قيمة التذاكر التي كان قد دفعها ، على أساس أنه كان يجب

على وكالة السياحة أن تأخذ في اعتبارها مثل هذه

الظروف الخاصة عند تحديدها موعد الرحلة ، وهو ما

أخذ به قضاء أول درجة ، إلا أن محكمة النقض ألغت ذلك

، وقضت بأنه كان يجب على العميل ثمت انتباه وكالة

السياحة إلى هذه الظروف الخاصة .



٤٨١ وما بعدها .

١٦٧ تنص المادة ١٦٥ مدني مصري على أنه " إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه كحادث مفاجئ أو قوة قاهرة أو خطأ من المضرور أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض الضرر، ما لم يوجد نص أو اتفاق على غير ذلك " .

168 CA Paris, 5e ch., 22 janv. 1981, Juris-Data no 000520.  
١٦٩ وقد نصت على هذه الحالة المادة ١٠١ من لائحة ١٥ يونيو

١٩٩٤ بقولها ،

" Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ..... "

١٧٠ أحمد السعيد الزقرد ، المرجع السابق ، ص ١٥٧ وما بعدها .

١٧١ راجع في حوالة العقد ، أو التنازل عن العقد ، بوجه عام ،

سليمان مرقس ، الوافي في شرح القانون المدني ، ج ٢ في

الالتزامات ، المجلد الرابع ، أحكام الالتزامات ، ط ٢ ، ١٩٩٢ ،

ص ٦٧١ وما بعدها ، نبيل إبراهيم سعد ، التنازل عن

العقد ، أحكام ونطاق التنازل عن العقد ، منشأة المعارف

بالإسكندرية ، د.ت.

J. GHESTIN : op. Cit. No. 355 et s. ph. MALAURI et L. AYNES : op. Cit., no. 778 et s.

وفي خصوص حوالة عقد السياحة ،

M.L. IZORCE : circulation du contrat, Jur. cl. Contrats Distribution, fasc. 160, 1995.

١٧٢ وقد نصت على هذه الأحكام المادة ١٨ من قانون ١٢ يوليو

١٩٩٢ بقولها ،

" l'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur dans un délai fixé par voie réglementaire avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession " .

١٥٧ راجع ، أحمد السعيد الزقرد ، المرجع سالف الإشارة

، ص ١٥٧ وما بعدها .

١٥٨ ويعبر النص عن ذلك بقوله ،

" les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites " .

١٥٩ راجع ، السنهوري ، السابق ، بند ٤٠٩ ، ص ٨٤٢ ، الصدة ،

مصادر الالتزام ، المرجع السابق ، ص ٢٢٩ وما بعدها ،

البدرأوى ، مصادر الالتزام ، المرجع السابق ، ص ٣٩٥ وما

بعدها .

١٦٠ وهو ما نصت عليه المادة ٥٠ / ١ من لائحة ١٤ يونيو ١٩٨١

في فرنسا ، حيث أُلزمت وكالة السياحة بضرورة إعلام

العميل بثمان الرحلة قبل إبرام عقد السياحة ، ويكون

ذلك عند التسجيل للرحلة .

١٦١ وقد أُلزمت لائحة ١٩٨٢ في فرنسا وكالة السياحة التي

تحدث تغييراً أو تعديلاً في ثمن الرحلة أن تقدم ما يبيّن

لها ذلك من النصوص المنظمة . وهو ما أبانت عنه المادة

٥ / ٢ من اللائحة بقولها ،

" en cas de révision de prix, la justification des modifications intervenues ainsi que les textes réglementaires les autorisant sont fournis " .

١٦٢ حيث يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند وجود مثل هذا

الاتفاق بعض العناصر المؤثرة في الثمن ، كتكاسة وسائل

النقل ، والرسوم التي تفرض على بعض الخدمات التي

تقدم للعملاء .

١٦٣ art 19 : " les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations .... Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration " .

ولذلك تنص عقود النقل عادة على أنه في حالة عدول

المسافر عن العقد بإرادته المنفردة ، في توقيت غير مناسب

، قبيل بدء الرحلة ، يترتب عليه أن يفقد العميل جزءاً

من ثمن الرحلة ، أو مبلغ العريون le dédit الذي يكون قد

دفعه مقدماً ، كتمن أو مقابل لعدوله عن العقد .

١٦٥ راجع في هذا التمييز تفصيلاً ، البدرأوى ، مصادر الالتزام

، المرجع السابق ، ص ٤٨٠ وما بعدها .

١٦٦ السنهوري ، السابق ، بند ٤٥٨ ، ص ٩٤٢ وما بعدها ، الصدة ،

المرجع السابق ، ص ٣٩٥ ، البدرأوى ، المرجع السابق ، ص

وقد أعطى المشرع الفرنسي للموزع " المنتج البديل " الحق في الرجوع على المنتج الأصلي بذات الدوى المقررة للمضرب ، وبناء على ذات الأحكام المقررة في القانون ، دون أن يكون له - أي الموزع - أن يدفع مسؤوليته بإحالة المضرب إلى المنتج الأصلي ، وهو ما نصت عليه المادة ١٢٨٦ / ٧ بقولها ، " le recours du fournisseur contre le producteur obéit aux mêmes règles que la demande émanant de la victime directe du défaut " .

ولضمان حماية أكبر للمضرب ، فإن له أن يطالب أياً من المنتجين المتعددين استقلاً بكل مبلغ التعويض ، كما يجوز له أن يطالبهم جميعاً بالتعويض ، وعلى سبيل التضامن ، وهو ذات الحق الذي يكون للعميل في عقد السياحة الذي يجوز له ، إما الرجوع على أي من وكالة السياحة المنظمة ( المنتج الأصلي أو الفعلي ) أو وكالة السياحة الموزعة ( المنتج البديل ) ، بكامل مبلغ التعويض ، أو عليها معاً على سبيل التضامن . وقد قررت مبدأ المسؤولية التضامنية بين المنتجين المتعددين ، المادة ١٢٨٦ / ٨ مدني فرنسي بقولها ،

" en cas de dommage causé par le défaut d'un produit incorporé dans un autre, le producteur de la partie composante et celui qui a réalisé l'incorporation sont solidairement responsables " .

وقد طبق القضاء الفرنسي أحكام هذه المسؤولية بين المنتج (نظم الرحلة) ، والمشتري الأول ( موزع الرحلة ) في مواجهة المشتري من الباطن ( العميل السائح ) ، حيث قضى بأن المشتري من الباطن le sous-acquéreur يستطيع رفع دعوى التعويض بدءاً من وسيط تسويق وتوزيع المنتج حتى المنتج الأصلي ، حيث تقوم بين هؤلاء جميعاً مسؤولية تضامنية . وقد أفصحت المحكمة عن ذلك بقولها ،

" le sous-acquéreur a une action contractuelle en dommages et intermédiaire de commercialisation du produit, jusqu'au fabricant, tous ces débiteurs étant tenus in solidum " . civ. Ire 9 oct. 1979, D.1980, IR, p.222.

ونظراً لذلك ،

CA Paris 14 janv. 1988 ( juris-data no.020038 ) ; CA Paris 30 mars 1989 ( juris-data no. 021742 ) .  
راجع في هذا الموضوع بوجه عام ، محمد شكرى سرمد ، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة ، دار الفكر العربي ١٩٨٢ ، حسن عبد الباسط جمعي ، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته العيبة " دراسة مقارنة في ضوء تطور القضاء الفرنسي وصدور القانون الفرنسي بشأن مسؤولية المنتج عن عيوب المبيع في

١٧٢ وقد عبرت المادة ٢٢ من القانون عن ذلك بقولها ،

" toute personne physique ou morale qui se livre mentionnées à l'article 1re est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la aux opérations bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autre prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci " .

راجع في ذلك على سبيل المثال ،

cass. Ire civ., 12 juin 1985, Bull. civ. I, no.185 ; CA Paris, 5 nov. 1962, Gaz.Pal. 1963, I, p.124 ; cass. Ire civ., 13 janv. 1965, Bull.civ., I, no.37 ; CA Paris, 9 fév. 1988, D.1988, IR, p. 73.

١٧٥ ويبر إبرام عقد السياحة في هذه الحالة بعدة خطوات أو مراحل ،

١ - تقوم وكالة السياحة الموزعة بعرض رغبة العملاء في القيام برحلة معينة ، على وكالة السياحة المنظمة ، لوقوف على مدى استعداد هذه الأخيرة لتنظيم برنامج الرحلة المقترحة .

٢ - يبرم ، لصالح العميل ، عقد السياحة باسم وكالة السياحة المنظمة مع وكالة السياحة الموزعة التي تقوم بدفع عربون الرحلة عند إبرام العقد .

٣ - تسلم وكالة السياحة الموزعة الوثائق والأوراق المتعلقة بالرحلة ، لتقديمها إلى العميل ، وتقوم بدفع الباقي من ثمن الرحلة ، عند استلام هذه الوثائق .

J. POUQUES : op. Cit., p. 58.

176 Ibid.

177 civ. Ire 15 oct. 1974, JCP 1975, éd. G., II, 18071 bis. 178 J. POUQUES : op. Cit., p. 59.

١٧٩ وقياس علاقة وكالة السياحة الموزعة بوكالة السياحة المنظمة على علاقة منتج السلعة بموزعها ، يستند إلى نص المادة ١٢٨٦ / ٧ مدني فرنسي الذي وسع من مفهوم المنتج ، ووسع من نطاق الحماية للمضرب في حالة تعدد المنتجين ، وعلى ذلك تعتبر وكالة السياحة الموزعة منتجا بديلاً تستوي مع وكالة السياحة المنظمة بوصفها المنتج الفعلي أو الأصلي لخدمة السياحة ، وقد عبرت عن ذلك بقولها ،

" le vendeur, .... Ou tout autre fournisseur professionnel est responsable du défaut de sécurité du produit dans les mêmes conditions que le producteur " .

188 " les défaillances de l'agent de voyages résultat de son fait ou celui des prestataires de services .... Sont couvertes par une assurance de responsabilité civile professionnelle ".

189 civ. Ire ch., 10 mai 1989, Gaz. Pal. 1989, II, p.126 .

وتعتبر المحكمة من ذلك بقولها ،

" la société voyage-conseil, directement tenue de la même responsabilité que les divers prestataires de services auxquels elle avait eu recours pour l'exécution du contrat proposé par elle à Mme J., devait indemniser celle-ci de la perte de ses bagages survenue au cours des opérations de transport ".

190 civ.Ire 15 janv.1991, D.1992, p.242 et s.

١٩١ وقد أفصحت عن ذلك بقولها ،

" toute personne physique ou morale qui se livre mentionnées à l'article 1re est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la aux opérations bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autre prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci " .

- وهو ذات ما أقره وأكدته التوجيه الأوربي في ١٢ يونيو ١٩٩٠

، في الفقرة الأولى من المادة الخامسة منه .

192 J. POUQUES : op. Cit., p. 50.

١٩٣ تنص المادة ٢٢١ / ١ مدنى مصرى - يقابلها نص للمادة ١١٥

مدنى فرنسى - على أنه " إذا لم يكن التعويض مقدرا في

العقد أو بنص في القانون ، فالتقاضى هو الذى يقدره ،

ويشمل التعويض من لحق الدائن من خسارة وما فاتته من

كسب ، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء

بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به ، ويعتبر الضرر نتيجة

طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقعه ببدل

جهد معقول " . وانظر في ذلك ، نقض مدنى بتاريخ ٤

ديسمبر ١٩٩٤ ، فى الطعن رقم ١٢٨٥ ، س ٦٠ ، ص ١٥٢٥ وما

بعدها .

١٩٤ انظر تفصيلا في ذلك ، أحمد السعيد الزقرد ، المرجع

السابق ، ص ٢٠٥ وما بعدها .

195 CA Douai, 2 mai 1958, Gaz. Pal. 1958, I, p. 443.

196 J. POUQUES : op. Cit., p. 54.

197 F. BOULANGER : op. Cit., p. 31.

198 CA Paris 26 mars 1958, J.C.P. 1958, II, 10617.

وتعتبر المحكمة من ذلك بقولها ،

" que ce manquement tire un caractère particulièrement préjudiciable du fait que le passage à la banque et les escales constituaient pour eux à l'évidence, non seulement un des attraits majeurs et essentiels de la traversée, mais le but principal qu'ils recherchaient et il avait été le mobile déterminant de leurs adhésions ... qui se sont vus privés des agréments

١٩ مايو ١٩٩٨ ، ثروت فتحى اسماعيل ، المسئولية المدنية

للبنك المهنى ، الصانع ، الموزع - دراسة مقارنة ، رسالة

دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٧ .

١٨٠ راجع فى المسئولية العقدية عن فصل الغير ،

فى الفقه المصرى ، عباس حسن الصراف ، المسئولية العقدية

عن فعل الغير ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة

القاهرة ، ١٩٥٤ ، عبد الرشيد مأمون ، المسئولية عن فعل

الغير ، مطبعة جامعة القاهرة ، ١٩٨٦ ، حسن أبو النجا ،

المسئولية العقدية عن فعل الغير - أساسها وشروطها ،

دراسة مقارنة ، ١٩٨٩ ، وقام أحمد حلمى أبو جميل ، إخلال

المتعاقد بالتزامه العقدى بفعل الغير أو مشاركته ، رسالة

دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٤ ، صلاء

الدين خميس العبيدو ، المسئولية الطبية عن فعل الغير ،

رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة المنوفية ، دت .

فى الفقه الفرنسى ،

BEQUE , Emile : de la responsabilité du fait d'autrui en matière contractuelle, R.T.D.Civ., 1914, p.251 et s.; RODIERE : ya-t-il une responsabilité contractuelle du fait d'autrui? D.1952, chr. P.161 et s.; G. MARTY et P. RAYNUD : droit civil, les obligations, 26d., les sources, p. 675 et s.; H.et L. MAZEAUD, J. MAZEAUD et F. CHABAS : leçons de droit civil, obligations, théorie générale, 1991, p.504 et s.; GOUIN Frédéric : la responsabilité contractuelle du fait d'autrui, 1999.

١٨١ السهورى ، الوسيط ، السابق ، بند ٤٢٢ ، ص ٩٠٧ وما بعدها

، الصدة ، المرجع السابق ، ص ٢٥٢ .

182 J. POUQUES : op. Cit., p. 49 .

١٨٢ أحمد السعيد الزقرد ، المرجع السابق ، ص ٢٦٢ وما بعدها .

١٨٤ السبدرأوى ، المرجع السابق ، ص ٤١٩ وما بعدها ، الصدة ،

المرجع السابق ، ص ٢٥٢ وما بعدها .

١٨٥ أحمد السعيد الزقرد ، المرجع السابق ، ص ١٩٨ .

186 J. POUQUES : op. Cit., p. 47.

187 M.RODIER : la responsabilité des agences de

voyages, D. 1958, chr. P. 241.

ولم يكن يستثنى من ذلك سوى مسئولية وكالة السياحة عن

فعل الناقل البحرى ، وذلك بخصوص رحلات السياحة

البحرية ، وهو ما كانت تنص عليه المادة ٤٩ / ١ من قانون

١٨ يونيو ١٩٦٦ بقولها ،

" l'organisateur de croisières est personnellement responsable dommages survenus aux passagers ou à leurs bagages " .

النقض، س ١٥، ص ٦٢١. وفي ذات المعنى، نقض مدني ٢٢ مارس ١٩٦٦، مجموعة أحكام النقض، س ١٧، ص ٦٦٦.  
 ٢٠٢ راجع في ذلك، نقض مدني ٢٧ يونيو ١٩٦٧، مجموعة أحكام النقض، س ١٨، ص ١٢٨٦، نقض مدني ٢٢ ديسمبر ١٩٧٧، مجموعة أحكام النقض، س ٢٧، ص ١١٢، نقض مدني ١٦ مايو ١٩٧٩، ص ٤٥، ص ٣٦١.  
 وراجع أيضا المادة ١١٥ مدني فرنسي التي تنص على ذات المعنى بقولها،

"le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est point par son dol que l'obligation n'est point exécutée".

وفي القضاء الفرنسي،

civ. Ire, 25 janv. 1989, D. 1989, IR, p.47; CA Paris 31 mars 1994, Gaz. Pal., I, p.407; com. 4 mars 1965, D. 1965, P. 449, JCP 1965, II, 14219, note R. RODIERE; civ. Ire, 6 déc. 1983, Bull. Civ., I, no. 287.

٢٠٤ تنص المادة ٢١٧ / ٢ مدني مصري على أنه "وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسئولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدى، إلا ما ينشأ عن غش أو خطئه الجسيم ...".

٢٠٥ وقد قضت محكمة النقض المصرية في هذا الخصوص بأن "المسئولية العقدية عن تعويض الضرر الذي تسبب عن خطأ المدين متى تحققت لا ترتفع عن هذا المدين بإقرار الغير بتحمل هذه المسئولية عنه ما دام الدائن المضرور لم يقبل ذلك، ولم يكن طرفا في الورقة التي أقر فيها الغير بتحمل تلك المسئولية. ولا يعتبر هذا الإقرار من الغير اتفاقا على الإعفاء من المسئولية مما تجيزه المادة ٢١٧ من القانون المدني، لأن الاتفاق الذي تعنيه هذه المادة هو الاتفاق الذي يحصل بين الدائن المضرور وبين المدين المسئول، بشأن تعديل أحكام المسئولية الواردة في القانون إعفاء أو تخفيفا أو تشديدا، أما حيث يتفق المسئول مع الغير ليتحمل عنه المسئولية دون دخل للمضرور في هذا الاتفاق، فإن هذا يكون اتفاقا على ضمان المسئولية لا يؤثر على حق المضرور في الرجوع على المسئول الأصلي، ولا ينتقص من هذا الحق". نقض مدني ٤ أبريل ١٩٦٨، مجموعة أحكام النقض، س ١٩، ص ٧٢٩.

satisfactions qu'ils attendaient de leur visite de ces régions encore peu fréquentée, l'inexécution, même partielle, des engagements assumés par les agences ... est de nature à engager pleinement leur responsabilité".

١٩٩ انظر على سبيل المثال،

civ. Ire 24 mai 1989, prréc.

٢٠٠ راجع ما تقدم بخصوص التزام العميل بالإعلام، س ١١٧ وما بعدها.

٢٠١ السهووري، الوسيط، مصادر الالتزام، المجلد الثاني، بند ٥٧٩، ص ١٢١٥ وما بعدها، فانقتال الحق في التعويض الأدبي لا يتم إلا بإحدى طريقتين (نصت عليهما المادة ٢٢٢ مدني) الأولى، أن يكون التعويض قد اتفق على مبدئه وعلى مقداره بين المضرور والمسئول، والثانية، أن يكون الاتفاق قد استعصى فلجأ المضرور إلى القضاء وطالب المسئول بالتعويض، أما قبل الاتفاق أو المطالبة القضائية فلا ينتقل الحق في التعويض (الأدبي) إلى أحد، فإذا مات المضرور قبل ذلك، فلا ينتقل التعويض إلى ورثته، بل يزول الحق بموته. السهووري، السابق، بند ٥٨٠، ص ١٢١٨ وما بعدها. وقد قضت محكمة النقض المصرية في هذا الخصوص بأن "التعويض عن الضرر الأدبي، عملا بنص المادة ٢٢٢ / ١ من القانون المدني لا ينتقل إلى الغير إلا إذا تعدد بمقتضى اتفاق أو طالب الدائن به أمام القضاء، فإذا كانت المطالبة لم تعد وجود اتفاق على تصديد هذا التعويض، كما أن مورثها لم يطالب به أمام القضاء قبل وفاته، فإنه لا ينتقل إلى ورثته، ومن ثم لا يجوز لهم المطالبة به". نقض مدني ٢٢ فبراير ١٩٧٧، مجموعة أحكام النقض، س ٢٨، ص ١١٢، وفي ذات المعنى، نقض مدني ٢٠ يناير ١٩٥٨، مجموعة أحكام النقض، س ٩، ص ٥١.

٢٠٢ وقد قضى في هذا الخصوص بأن "الأصل في المسائلة المدنية وجوب تعويض كل من أصيب بضرر، يستوى في ذلك الضرر المادي والأدبي، على أنه إذا كان الضرر أدبيا، ونشأ عن موت المصاب، فإن أقرباءه لا يعوضون جميعهم عن الضرر الذي يصيبهم شخصيا، إذ قصر المشرع في المادة ٢٢٢ / ٢ التعويض على "الأزواج والأقارب إلى الدرجة الثانية"، ولازم ذلك أن المشرع إن كان قد خص هؤلاء الأقارب بالحق في التعويض عن الضرر المادي إن توافرت شروطه "نقض مدني ٢٠ أبريل ١٩٦٤، مجموعة أحكام

civ.lre, 31 mai 1978, D. 1979, p.48, note J. FOULON-PIGANIOL ; civ.lre 27 oct.1970, D. 1971, p.449, note COUV RAT ; JCP 1971, II, 16624, note R. RODIERE ; civ.lre 23 fév. 1983, D. 1983, p. 481, note COUV RAT, JCP 1983, II, 19967, concl. GULPHE.

٢١٤ وتتنص هذه الفقرة من المادة ٢٢ على ما يلي :

" toutefois, elle ( l'agence de voyage ) peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure "

٢١٥ لا خلاف في المعنى بين المصطلحين ، وفقاً للراجع في

الفقه . راجع تفصيلاً في ذلك ، السهوري ، الوسيط ،

مصادر الالتزام ، ج ٢ ، بند ٥٨٦ ، ص ١٢٢٤ وما بعدها .

٢١٦ السهوري ، الوسيط ، المرجع السابق ، ص ١٢٢٥ .

وفي القضاء الفرنسي :

civ.lre, 7 mars 1966, JCP1966, II, 14878, note J.MAZEAUD ; com. 3 oct. 1989, D. 1990, p.81, concl. JEOL.

217 civ.lre, 12 juin 1985, préc.

٢١٨ وعلى الرغم من أنه قد يقال بأن هذا الحادث ليس خارجياً

، وإنما هو صادر عن أحد مقدمي الخدمات الذين تستعين

بهم وكالة السياحة في تنفيذ التزامها بنقل العملاء أثناء

الرحلة ، إلا أن التوجيه الأولي في ١٣ يونيو ١٩٩٠ قد

اعتبر هذا الحادث من قبيل القوة القاهرة (م ٢ / ٥) .

٢١٩ السهوري ، السابق ، بند ٥٩٠ ، ص ١٢٢٩ وما بعدها .

J. POUQUES : op. Cit., p. 54.

وراجع في أحكام القضاء الفرنسي :

civ.lre 6 oct. 1993, JCP 1993, II, 22154, note WAQUET ; JCP 1994, I, 3773, no. 7, obs. VINEY.

٢٢٠ راجع تفصيلاً ، السهوري ، الوسيط ، السابق ، بند ٥٩٢ ، ص

١٢٣١ وما بعدها .

221 CA Douai 2 mai 1958, Gaz. Pal. 1958, I, p. 443.

٢٢٢ وقد عبرت المحكمة عن ذلك بقولها "

" une agence qui organise un voyage doit prendre toutes dispositions pour faciliter aux touristes les démarches auxquelles ils sont soumis et relevant à la charge de l'agence diverses fautes ( notamment, fourniture d'un guide négligent et manque d'information) "

223 civ.lre 15 janv. 1991, préc., D. 1992, p.242.

٥٢ راجع في تعريف قبول المخاطر ، سليمان مرقس ، رسالته

سائلة الإشارة ، ص ٣٠١ وما بعدها ، حيث تتناول بصفة

خاصة مسألة رضا الجاني عليه وهل يكون له من الأثر ما

لخطئه ، محمد لبيب شنب ، المسؤولية عن الأشياء ،

206 J. POUQUES : op. Cit., p. 56.

٢١٩ محمود جمال الدين زكي ، مشكلات المسؤولية المدنية ،

التفانيات المسؤولية ، دراسة مقارنة ، القانون والاقتصاد ، ص

٢٠ ، ص ٥٥٢ .

٢١٠ المرجع السابق ، ص ٥٢١ .

209 Tri. De comm. De la seince 22 janv. 1960, Gaz. Pal. 1960, I, p. 227.

٢١١ البدراني ، المرجع السابق ، ص ٤٣٦ .

٢١٢ وقد قضى في هذا الخصوص بأنه " إذ خلس الحكم

الملعون فيه إلى عدم مساءلة الناقل عن التلف تأسيساً

على شرط الإعفاء الوارد بعقد النقل طبقاً لنص المادة

٢١٧ / ٢ من القانون المدني ، فلا يكون قد أخطأ في تطبيق

القانون أي كان الخطأ الذي نسبته الحكم إلى عمال الناقل ،

وسواء وصفه بأنه خطأ يسير أو خطأ جسيم " نقض مدني

في ٢ يونيو ١٩٦٩ ، مجموعة أحكام النقض ، ص ٢٠ ، ص

٨٥١ .

٢١٣ راجع بوجه عام ، سليمان مرقس ، نظرية دفع المسؤولية

المدنية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ،

١٩٦٦ .

٢١٤ تنص المادة ١٦٥ مدني مصري على أنه " إذا أثبت الشخص أن

الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه ، كحادث

مناجم أو قوة قاهرة ، أو خطأ من الضرر ، أو خطأ من

الغير ، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ، ما لم يوجد نص

أو اتفاق على غير ذلك " . ولذلك فقد قضى بأنه " بحسب

الحكمة أن تكون قد أقامت حكمها برفض دعوى التعويض

، المؤسسة على المسؤولية التقصيرية - ، وهو ما يطابق

أيضاً على المسؤولية العقدية - على ما ثبت لها من أن

الضرر الذي أصاب المضرور قد نشأ عن سبب أجنبي لم يكن

للمدعى عليه يد فيه ، وليس على المحكمة بعد ذلك أن

تتحرى وقوع خطأ من المضرور أو خطأ من الغير

" نقض مدني في ١٥ مايو ١٩٥٨ ، مجموعة أحكام النقض ،

ص ٩ ، ص ٤٤١ .

لراجع في القضاء الفرنسي :

civ.lre, 12 juin 1985, Bull.civ., I, no. 185.

حيث قضى بأنه " ولئن كانت وكالة السياحة تلتزم بتحقيق

نتيجة ، فيما يتعلق بتوريد تذكار سفر سارية المفعول إلى

العميل ، إلا أنه لا محل لاستلويتها إذا كان عدم سريان

التذكرة راجعاً إلى ظروف خارجة عن العقد . وانظر أيضاً ،

دراسة مقارنة في القانون المدني المصري والقانون المدني الفرنسي ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، دار النهضة

المصرية ١٩٥٧ ، ص ١٧٧ .

225 PH, MALAURIE et I.. AYNES : op. Cit., p. 73, no. 132 ets.

٢٢٦ من تطبيقات ذلك في القضاء الفرنسي ما قضت به الدائرة المختلطة لمحكمة النقض الفرنسية في حالة قبول شخص أن يستقل

سيارة مع قائد السيارة دون أن يجعل هذا الأخير خمسة قيادة ، أو أن يكون في حالة سكر . راجع ،

C.M, 28 janv. 1972, JCP. 1972, II, 117050, conc. R. LINDON.

227 T. g. i., Strasbourg, 14 fév. 1977, D. 1978, p. 247.

228 Chambéry, 6 juin 1978, JCP. 1980, II, 19286, n. SARRAZ-BOURNET.

٢٢٩ الستهوري ، الوسيط ، المرجع السابق ، بند ٥٩٧ ، ص ١٢٥١ وما بعدها .

230 J. POUQUES : op. Cit., P.53.

٢٣١ الستهوري ، المرجع السابق ، ص ١٢٥٢ .

## DEVELOPING AN INTELLIGENT MODEL FOR SELECTING THE APPROPRIATE DATA MINING TECHNIQUES FOR A GIVEN BUSINESS APPLICATION

MR. ESSAM EFFAT AZER

Teaching Assistant  
Computer and Information System Department  
Sadat Academy for management Sciences

### ABSTRACT

Data mining has many tasks to improve the business retention such as Classification, Estimation, Prediction, Clustering, and others. Many techniques used to support data mining process such as Genetic Algorithms, Artificial Neural Networks, Decision Trees, Link Analysis, and others.

Having such a collection of tasks and techniques makes it difficult to select ones best suited to a given business application.

This thesis aims to build an intelligent model that can select the data mining techniques applicable to a particular business application called *Intelligent Data Mining Technique*

### Selector (IDMTS)

The study contains five parts ended by the model. The first part is an introduction to data mining that explains the data mining concepts, fundamentals, styles, virtuous cycle, models, and its main tasks. The second part discusses the most commonly used data mining techniques for business applications, their algorithms and applicabilities showing the strengths and weaknesses of each technique. The third part explains the model design and the knowledge representation using UMIL. The model algorithm based on a variety of criteria defined as facts and rules using the Java Expert System Shell (JESS). The last part is an evaluation of the model and conclusion.

*Intelligent Data Mining Technique Selector (IDMTS)* runs with two approaches.

Single approach that needs a single technique for simple data mining task. Hybrid approach that needs a combination of data mining techniques for complicated tasks. With the hybrid approach the model asks for a list of subtasks and it finds a combination of

techniques that need the minimum data transformation and gives good results.

*IDMTS* model can recommend more than one technique or more than one combination. In this case it shows a card contains the main features of each technique such as availability, ease of use, generality, and ease of applying. This card allows analysts to choose the most suitable technique.

*IDMTS* model tested on a real case study. Results compared with the actual selection done by some data-mining experts and consultants. The evaluation measured the average degree of accuracy.

### Introduction

Data mining is broadly defined as the search for interesting patterns from large amounts of data. There are two basic styles of data mining. *Hypothesis testing* is a top-down approach that attempts to substantiate or disprove preconceived ideas, and *knowledge discovery* is a bottom-up approach that starts with the data and tries to discover new knowledge. These styles of data mining are represented in many operations or tasks such as Classification, Prediction, Clustering, Estimation, Affinity Grouping, and others.

Techniques for performing data mining come from a wide variety of disciplines including traditional statistics, machine learning, and information retrieval. Each technique has its own algorithms and features that define its applicability.

### Problems of the Study

Having such a collection of data mining tasks and techniques means that for any Having such a given application there is probably some "data

mining" technique for a data-mining task. It is a confusing array of possible data mining techniques and approaches for any given application. It's difficult to choose the suitable technique or the suitable combination of techniques for a particular business application.

Selecting the not appropriate technique or the not suitable combination of techniques causes waste of time and effort to make many difficult data transformations needed to prepare data to be mined. Also using the wrong technique or the wrong combination of techniques gives inaccurate results that will lead to making wrong decisions for the future of the business.

#### Hypotheses

- The selection of data mining techniques to be applied depends on the required datamining task or operation.
- Selecting the appropriate data mining technique or the suitable combination of the data mining techniques depends on the features of the applied business data to be mined.
- Having a rule-based model enhances the selection process of the appropriate data mining technique or the suitable combination of the data mining techniques for a particular business application.

#### Objective of the study

This study aims to develop an intelligent model that can help in selecting the most suitable data mining technique or combination of techniques that minimizes the number and difficulty of the data transformations that must be performed in order to coax good results from the data for a particular business application.

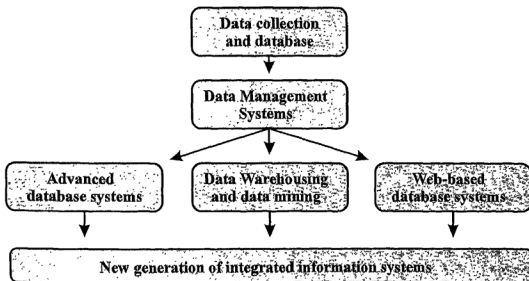
#### Importance of the Study

Developing an Intelligent model to select the appropriate data mining technique or the suitable combination of data mining techniques for a particular business application has great importance for the following reasons:

- For data mining experts, using Intelligent Data Mining Technique Selector (IDMTS) saves the time and efforts needed to do each procedure through the data mining process cycle as it recommends the techniques that need minimum number of data transformations.
- For business owners, IDMTS recommends the techniques that produce accurate results to be used in making decisions.

#### Part 1: Introduction to Data Mining

Data mining can be viewed as a result of the natural evolution of information technology. An evolutionary path has been witnessed in the database industry in the development of data functionalities





### Definitions of Data Mining:

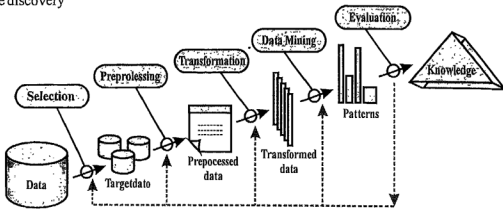
"Data mining is the exploration and analysis, by automatic or semiautomatic means, of large quantities of data in order to discover meaningful patterns and rules"

"Data mining is the process of extracting valid, previously unknown, comprehensible, and actionable information from large databases and using it to make crucial business decisions"

"Data mining is the process of automating the knowledge discovery"

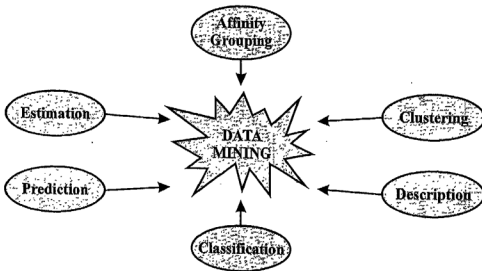
Data mining is the process of discovering meaningful new correlations, patterns, and trends by sifting through large amounts of data stored in repositories and by using pattern recognition technologies as well as statistical and mathematical techniques

"Data mining is an essential process where intelligent methods are applied in order to extract data patterns"



### Data Mining Operations

Many problems of intellectual, economic, and business interest can be phrased in terms of six operations.



Each one of these operations needs different algorithms to apply it. These algorithms can

belong to different techniques to support the data mining tasks.

## Part 2: Data Mining Techniques

The most commonly used data mining techniques are Statistics, Market Basket Analysis, Memory-Based Reasoning, Link Analysis, Decision Tree, Neural Networks, and Genetic Algorithms. Familiarity with a variety of techniques is necessary to provide the best approach of solving data mining problems.

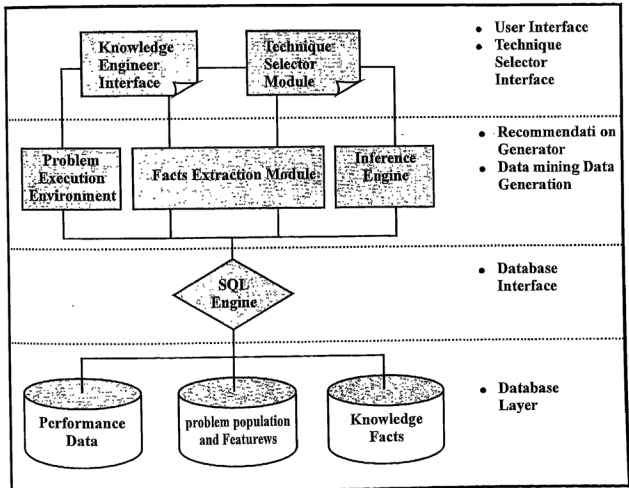
- Each data mining technique has its own algorithms, Features and applicabilities.
- Market Basket Analysis is applied to affinity grouping, prediction, clustering and grouping. Time-series problems are another area where this technique can be applied. Memory-Based Reasoning is applied to classification and prediction. Automatic Cluster Detection is applied to clustering. Link Analysis is applied to classification and description. Decision Trees are applied to

classification and prediction. Neural Networks are applied to classification, estimation, prediction, and clustering. Genetic Algorithms are applied to description and used mainly to optimize the performance of neural networks.

- No one data mining technique can apply to solve all data mining problems.
- With complicated tasks, more than technique should apply. There are some techniques can take the output of other techniques as inputs to produce new outputs

## Part 3: IDMTS Model Desi2n

- IDMTS Model Architecture contains four layers. Database layer, database interface, IDMTS model engine, and IDMTS model interface. The following graph represents the interaction of these layers.

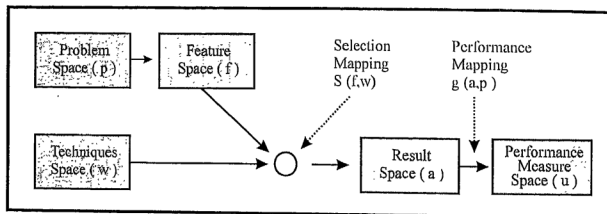


Database layer describes the facts of the model, the features of business data, and data required to measure the performance. Database interface layer contains the SQL queries that extract the required data described in the database layer. Model engine layer is the generator of the model recommendations. Model interface layer contains the user interface to enter the business features and the model interface to enter the facts.

### IDMTS Model Algorithm

The model algorithm process the following knowledge:

- Problem space that describes the data mining operations required for the business application.
- Feature space that describes the features of the business data.
- Techniques space that define the facts of data mining techniques and what data mining tasks they can support.
- Selection mapping engine is group of rules that generate the candidate techniques for selection.
- Result space is one or more techniques recommended for final selection.
- Performance measure space defines the accuracy factors of the model.



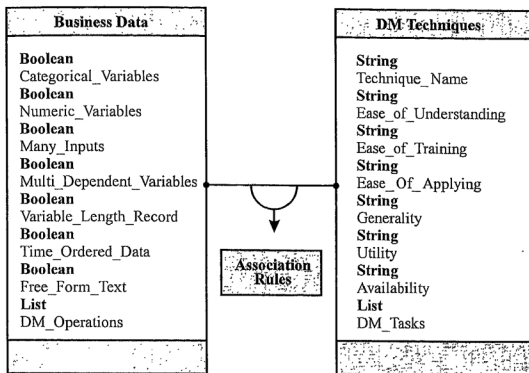
### Steps of the IDMTS model algorithm:

- Enter the data mining operations required for the business application.
- Enter the features of business data
- Retrieve the data mining techniques that support the entered operations.
- Map the selection to filter the techniques that can support the required data mining operations with the given data features.
- Display the candidate techniques cards to refine the selection.

### Knowledge Representation

IDMTS model is based on some facts and rules that formulate the model knowledge. Facts can be represented by two object oriented class structures, the first structure represent the facts

related to the features of the business data. The other one represents the facts that describe each data mining technique. Rules can be represented by association relationship between the two classes.



The facts that describe which technique can support which tasks can be summarized in the following table.

Technique	Classification	Estimation	Prediction	Affinity Grouping	Clustering	Description
Market Basket Analysis			X	X	X	X
Memory-Based Reasoning	X		X			
Genetic Algorithms						X
Cluster Detection					X	
Link Analysis	X					
Decision Trees	X		X			
Neural Network	X	X	X		X	

**Criteria of Business Application Features**

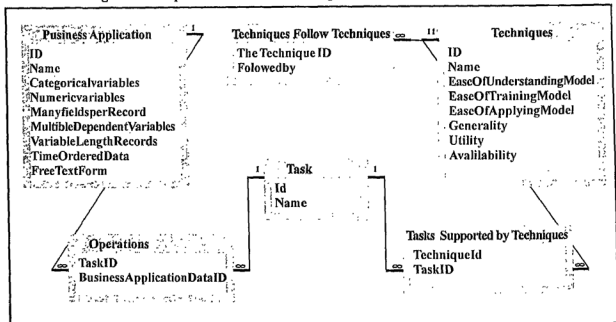
Once the data mining tasks have been identified and used to narrow the range of data

mining methods under consideration, the characteristics of the available data can help to further refine the selection.

This table represents the rules of the business data features:

Technique	Categorical Variables	Numeric Variables	Many Fields per Record	Multiple Dependent Variables	Variable length Variables	Time-Ordered Data	Free-Form Text
Market Basket Analysis	X		X	X	X	X	
Memory-Based Reasoning		X					X
Genetic Algorithms		X					
Cluster Detection		X					
Link Analysis	X				X		
Decision Trees	X	X	X				
Neural Network		X		X		X	

The following schema represents the database required to store the facts of the IDMTS



- Each data mining technique has many features.
- Each data mining technique can support many data mining tasks.
- Some data mining techniques can follow other techniques.
- Each business application has many data features.
- Each business application requires many data mining operations.

#### Part 4: CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS

##### IDMTS model results discussion

IDMTS model is a rule-based expert system implemented using the JAVA Expert System Shell (JESS). It depends on set of facts and some rules applied to produce alternative selections of data mining techniques suitable for a given business application.

IDMTS model tries to give results from the current state of the data features. If it fails it will be able to accept the changes of the data features after single transformation and try again.

IDMTS model can't recommend which data should be transformed to allow the model to find a suitable data mining technique.

IDMTS model can't select the data mining techniques that are used for optimizing the performance of another techniques. For example it can't select the genetic algorithm to optimize the performance of the neural network. This is one reason makes the model accuracy to be low in some cases.

Finally, IDMTS model gives better results when the user enters accurate details about the business application features. As the selection of the data mining techniques depends on the features of the business data, the inaccurate details about these features will lead to inaccurate results from the model.

##### Conclusion

IDMTS model achieved the main objective of this study that is to develop an intelligent model that can help in selecting the most suitable data mining technique or combination of techniques that minimizes the number and difficulty of the data transformations that must be performed in order to coax good results from the data for a particular business application.

During the work in this study, all the objectives are achieved and the hypotheses are proved.

- The first chapter discusses the data mining concepts and explains its different operation.
- The second chapter explains the algorithms, features and applicabilities of each data mining technique. It proves the first hypothesis that no one data mining technique can support all the data mining operations.
- The third chapter achieves the third and forth objectives that are representing the knowledge and building the expert model. It also proves the hypothesis that selecting the appropriate data mining technique or the suitable combination of the data mining techniques depends on the features of the applied business data to be mined.
- The forth chapter proves the hypothesis that Selecting the appropriate data mining technique or the suitable combination of the data mining techniques is a rule-based Process.

##### Recommendations for Future work

- Rules can be supported with fuzzy logic possibilities in order to deal with the uncertainty factors related with the features of the business data.
- Consultation firms can build data structures of IDMTS model results to be feed into a neural network model to give significant weights to facts or/and rules of the model. This can improve the model performance.
- Building a file script of the rules will make the model to be generic and runs on any number of data characteristics.

## Change ... How to Respond to It \*

Maha Hafez Ahmed, Ph.D.

Personnel and Behavioral Sciences Department  
Academy for Management Sciences

they should, on the other hand, start adapting to change so as not to be losing more and more.

- Successful adaptation to change is a function of being aware of the real choices available.
- The sooner one adapts to change, the gains become more.
- Change may require changing old beliefs. With such change in beliefs, a person can change what he does.
- Sometimes, the change should be in the way the job is done not in the job itself.
- Whenever change occurs, people can be one of the following; one who recognizes early that change has occurred; another who acts immediately; third who denies and resists change as he fears that change leads to something worse; and a fourth who learns to adapt when seeing that change leads to something better. Organizations should be making use of these four types of people and their respond to change. Those who recognize change help in updating the corporate vision; they should be encouraged to identify how change can affect the business of the organization. Those who act immediately are encouraged to take actions; they only need to be monitored so as not to go into the wrong direction. Those who deny and resist change act as anchors that slow organizations down; however, when they see that change is safe and works to their advantage, they will accept change; unfortunately those who do not will have to let them go. Those who adapt to change, although at the beginning may be hesitant, are open-minded enough to learn something new, act differently and in time help the organization to succeed.

Change is a fact of life; it is happening everywhere. No one can imagine his life without change whether on the professional or personal domain. In spite of this, how to deal and respond to change differs greatly among people. It is easy to say "you'd better learn how to adjust quickly to change;" but this is the most difficult to be asked by anyone to everyone. This article aims at providing some guidelines to help in understanding how to deal and respond positively to change.

- People do not like to change because they are afraid; however, they refuse to admit such a fact; so change occurs and they are inflexible and hence they lose. Change is about being unafraid and thinking of what one should do if he is unafraid. On the contrary, change should be enjoyed as a path for further success.
- Being afraid of change can be passed from one person to others. So people have to be aware of the others negative influence on them.
- Resistance, if not refusal, to change can happen due to the belief that what the person holds is very important to him and it is his source of happiness. However, this should be changed to the belief in other better opportunities not available except through change itself.
- Mostly there are evidences that show that change is inevitable; however, because people are happy with what they have or are so confident of themselves, they fail to realize them and hence do not anticipate that change is going to happen sooner or later.
- When change occurs and people do not respond, they start to blame each other for the losses they incurred;

\* The idea of this article is derived from: Who Moved My Cheese? An Amazing Way to Deal With Change in Your Work and in Your Life, by: Dr. Spencer Johnson, 1998.

• Always remember:

- \* It is better to take control than to simply let things happen.
- \* Change means movement in a new direction which helps to find new gains.
- \* Keep life simple, do not overanalyze or overcomplicate things. When the situation changes, change. In other words, be simple, flexible, and move quickly.
- \* It is better to adapt to change fast; or else, people may fail to adapt at all.
- Last and not least, change is an ever going process; it does not occur once; it occurs zillions of times. The idea is expect change and avoid getting surprised by unexpected one.

The main key is "Discover yourself and learn how to deal with change to suffer less stress and enjoy more success."



## تحديث الموارد البشرية مدخل لبناء القدرة التنافسية للدولة

إعداد  
أ.د. / هدى صقر  
عميد مركز البحوث والمعلومات  
أكاديمية السادات

### المحور العلمي للورقة

#### مقدمة :

وتقديم الخدمات هو نتيجة حتمية لما أفرزته المتغيرات العالمية من تساؤل أهمية الحدود السياسية بين الدول والتوجه العام نحو الإتفاقيات والتكتلات والتجمعات السياسية والإقتصادية مما أدى إلى إحصار الميزات التنسية للمواد الخام ومصادر الثروة الطبيعية المتوافرة في حين إعتلى المورد البشرى كافة العوامل المحققة لتنافسية الدول بما يمتلكه من خصائص العقلية الثقافية للأفراد والمجتمع بوجه عام وقدرات علمية وتكنولوجية للعاملين بال مجالات البحثية وقدرة المجتمع من الإستفادة بنتائج تلك البحوث فى رفع مستواه الإقتصادى والسياسى والإجتماعى بوجه خاص .

### المورد البشرى ومقومات التنافسية

أولاً : الثقافة العلمية للموارد البشرية وأثرها على تنافسية الدولة .

- مفهوم الثقافة العلمية وأثرها على الابتكار والتنافسية .
- أنماط فكر عصر المعلومات .
- كيف تساهم الثقافة العلمية في إحداث تنافسية المورد البشرى .

ونتناول في هذه الورقة المورد البشرى ومقومات التنافسية من خلال محورين هما :

- العلاقة بين العلم والتكنولوجيا والمجتمع .
- أثر الثقافة العلمية على اتجاهات وسلوك الأفراد .
- السمات السلوكية للمثقفين .

المحور الأول : الثقافة العلمية للموارد البشرية وأثرها على تنافسية الدولة .

### ثانياً : القدرة العلمية والتكنولوجية الذاتية للدولة

المحور الثانى : القدرة العلمية والتكنولوجية الذاتية للدولة .

- إفتراضات هامة للتنافسية من خلال القدرة التكنولوجية الذاتية للدولة .
- القوى البشرية ورأس المال التكنولوجى .
- مؤشرات القدرة التنافسية للعنصر البشرى من خلال القدرة العلمية والتكنولوجية الذاتية للدولة .

أولاً ، الثقافة العلمية للموارد البشرية وأثرها على تنافسية الدولة .

• مفهوم الثقافة العلمية وأثرها على الابتكار والتنافسية ، يعيش الإنسان اليوم فى عالم العطشات السريعة فبعد أن أنجز ثورة المعلومات ييجتاز الآن ثورة فى المعلومات البيولوجية (الهندسة الوراثية) ومن ثم فهو فى حاجة دائمة لمعرفة علمية والتي تشكل أهم مكونات المعرفة . فالعلاقة هي التي تمكن الفرد من إتخاذ قرارات صحيحة فى مختلف مجالات حياته. ومن ثم يتضح أهمية العلم فى تكوين ثقافة المجتمع المعاصر وبناء نظرة أكثر تقدماً وهي تتعامل وتتكامل بطبيعة الحال مع الثقافات الفرعية الأخرى الهامة فى المجتمع ، مثل الثقافة

### مقدمة ، المورد البشرى ومقومات التنافسية ،

إن المغزى الرئيسى لحركة التحديث فى المجتمع هو تحديث المورد البشرى الذى يعد ركيزة تحديث المجتمع والذي يتحقق من خلاله تحديث كافة القطاعات بالدولة ، ويعد تحديث البشر بمنزلة الشرط الضرورى لتحديث المجتمع فبدونه يصبح تحقيق تحديث العلوم والتكنولوجيا والإقتصاد والسياسة وغيرها أمراً مستحيلاً .

ولا شك أن إشتداد المنافسة العالمية والاعتماد على العلم والتكنولوجيا لخلق الميزات والقدرات التنافسية بين الدول

الدينية ، والسياسية ، والفنية ، والأدبية وغيرها إذ أن تجديد العقل أصبح مقوماً تنموياً لتأهيل المجتمعات لدخول عصر المعلومات والذي يتسم فيه الفكر بأنماط متعددة كما يلي :-

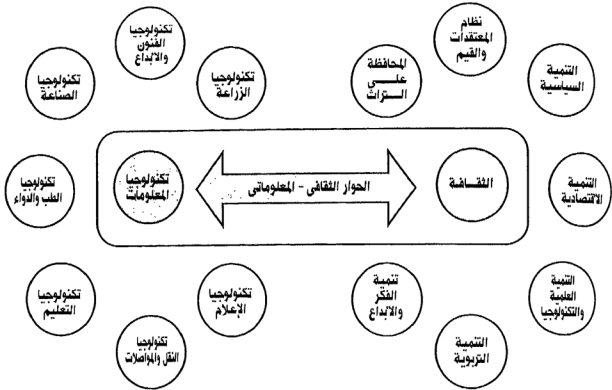
#### • أنماط فكر عصر المعلومات ،

Nonscientific	فكر لا علمي	Creative	فكر إبتكاري
Monolithic	فكر دكجي	Conceptual	فكر مفهومي
Retrospective	فكر رجعي	Controversial	فكر خلافي
Deterministic	فكر قاطع	Contradictive	فكر تنقيدي
Passive	فكر سلبي	Scientific	فكر علمي
Non - Concrete	فكر غير محدد	Systematic	فكر منطومي
Compromising	فكر توفيقي	Progressive	فكر إستشرافي
Individualistic	فكر فردي	Intuitive	فكر حدسي
Local	فكر محلي	Initiative	فكر مبادر
One - Dimensional	فكر أحادي	Concrete	فكر محدد
Narrative	فكر سردي	Concurrent	فكر متواز
Introversive	فكر انطوائي	Collective	فكر جمعي
Exemplative	فكر الأمثلة	Global	فكر عوالم
		Combinatorial	فكر بدائلي
		Computational	فكر حوسب
		Communicative	فكر تواصللي
		Generative	فكر توليدي

ولا شك في أن مهمة تجديد العقل المصري مهمة شاقة للغاية ، سواء على المستوى الأكاديمي أو التنويري أو الإعلامي . ومن ثم فإن هناك ضرورة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات كأداة لتعميق الفكر الثقافي ، واستغلال الفكر الثقافي كأداة لتوطين تكنولوجيا المعلومات في التربية المصرية . فهناك حوار دائم بين محاور كل من الثقافة وتكنولوجيا المعلومات ويوضح الشكل التالي أبعاد وديناميكية هذا الحوار .

وهي دراسة أجريت حول هيئة من أنماط الفكر في مجموعة من الدول التي تتسم بنسبة عالية من الأمية ومنها مجموعة الدول العربية وجد أنها تنقسم بخصائص محددة هي ،

Traditional	فكر تقليدي
Superficial	فكر سطحي
Dogmatic	فكر دوجمائي
Submissive	فكر استسلامي



تكنولوجيا المعلومات ، محور المنظومة التكنولوجية

الثقافة ، محور منظومة التنمية الاجتماعية الشاملة

حوار المراكز بين الثقافة وتكنولوجيا المعلومات

استغلال قدراته وإمكاناته بما يحقق النفع له والمجتمع .

• العلاقة بين العلم والتكنولوجيا ،

وتحدد منظمة اليونسكو العلاقة بين العلم

والتكنولوجيا والمجتمع في محاور ثلاثة هي ،

- الجوانب المادية من حيث علاقة العلم والتكنولوجيا بالإنتاج

ودخل الفرد ، وتحقيق الدفاع والأمن .

- الجوانب الاجتماعية والثقافية من حيث علاقتها بالقيم

وأنماط العمل والسلوك وتحقيق السلام ، واحترام حقوق

الإنسان .

- الجوانب البيئية والمقومات الطبيعية من حيث حسن

الاستغلال والحفاظ عليهما .

وهناك رؤية دولية أقرها مؤتمر الأمم المتحدة لتسخير

العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية عام ١٩٧٩ بناء على اقتراح

من منظمة اليونسكو . حيث يشير هذا المفهوم إلى أن مصطلح

والتساؤل هنا ، كيف تساهم الثقافة العلمية لأفراد المجتمع في

بناء القدرة التنافسية للدولة ،

ولكي تساهم الثقافة العلمية في إحداث تنافسية الدولة

من خلال المورد البشري لا بد من توافر العوامل التالية ،

• التخطيط على المستوى القومي بحيث يتضح فيه دور كافة

مؤسسات الدولة في تكوين اتجاهات عقلية للمواطنين في

كافة مراحل التنشئة الاجتماعية نحو العلم كقيمة ،

وتدريب هذا العقل على التمكيز العلمي ومعالجة الأمور في

الواقف المختلفة ، وتبني النهج العلمي لحل مشكلاته .

• نشر الوعي العلمي بين الجماهير العريضة في المجتمع وليس

قصره على من يؤهلون للإشتغال بالبحث العلمي كمسار

وظيفي .

• إيمان الفرد بأن إمتلاكه للثقافة العلمية يساعده على كفاءة

خلال السياسة الثقافية . وليس أدل على حاجة المجتمع المصري من تحديث وتطوير القدرات الثقافية العلمية لأفراده من ما يستدل عليه من الجدول التالي والذي يوضح عدد براءات الاختراع الصادرة في جمهورية مصر العربية وهي ضئيلة لا تذكر ولا يمكن مقارنتها بالدول الأخرى كما هو موضح مع كوريا الجنوبية واليابان والولايات المتحدة الأمريكية .

الثقافة العلمية والتكنولوجية يغطي كافة السلوكيات والدوافع والتدريب أو المعرفة المتخصصة ، والتي بدونها لا يستطيع سواء الأفراد في كل شئون الحياة أو على مستويات المجتمع المختلفة القيام بأداء الدور الملزم في عملية الابتكار . وأن هذا الأمر يغطي مساحة تختلف عن تلك الخاصة بتدريب أولئك الأفراد المعتمدين أو المستخدمين للطرق الفنية في التنمية، ولكنها تقع في إطار أجواء التعليم العام والإعلام ، وأيضاً على نطاق واسع من

## جدول رقم (١)

مؤشر عدد براءات الاختراع لجمهورية مصر العربية مقارنة

ببعض الدول الأخرى

الدولة السنة	جمهورية مصر العربية		كوريا الجنوبية		اليابان		الولايات المتحدة	
	مصريين	اجانب	كوريين	اجانب	ياباني	اجانب	امريكي	اجانب
١٩٧٢	١١	٢٤٢	٢١٢	٥	٢٩٢٠١	١٢٣٥٣	٥١٥١٥	٢٢٢٩٢
١٩٧٩	٦	٣٧٠	٢٥٨	١١٦١	٢٤٨٦٣	٩٢٤١	٣٠٦٠٥	١٨٢٤٨
١٩٨٠	١٠	٣١٧	١٨٦	١٤٤٦	٢٨٠٣٢	٨٠٧٤	٣٧١٥٢	٢٤٦٢٥
١٩٨١	٨	٢٤٩	٢٣٢	١٥٧٦	٤٢٠٨٠	٨٨٢٤	٣٩٢٣٥	٣٦٥٤٥
١٩٨٢	٢	٢٧٩	٢٧٤	٢٢٣٥	٤٢٢٢٣	٨٣٧٨	٣٢٨٩٦	٢٣٩٩٢
١٩٨٣	٦	٣١٥	٢٤٥	٢١٨٨	٤٥٥٧٨	٩١١٢٣	٣٢٨٧٢	٢٣٩٩٠
١٩٨٤	٢	٢١٤	٢٩٧	٢٠٦٨	٥١٦٩٠	١٠١١٠	٢٨٣٦٤	٢٨١٣٧
١٩٨٥	٧	٢٩٨	٣٤٩	١٩١٩	٤٢٣٣٣	٧٧٧٧	٣٩٥٥٤	٢٣١٠٧

المصدر : أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، وزارة البحث العلمي ، المؤتمر الرابع ، الدورة الثانية عشر - ديسمبر ٢٠٠١ ، ص ٣٦ .

- على وعى ودراية كافية بالقضايا العلمية .
- مشارك جيد فى المناقشات العلمية .
- القدرة على إستيعاب التقدم العلمي واستخدامه لصالحه .
- لا يأخذ الأشياء بشكل مسلم به بل يميل إلى التساؤل والمناقشة .
- لا يتأثر بالخرافات والعقائد العسياء .
- لديه القدرة على التمييز بين الحقيقة والخيال .
- لديه القدرة على المناقشة فى القضايا ذات الأهمية .
- لديه الثقة بالنفس والإعتزاز بالرأى فى أى نقاش .

#### ثانياً ، القدرة العلمية والتكنولوجية الذاتية للدولة ،

إذا ما رصدنا المقومات الوطنية للعلم والتكنولوجيا لوجدنا أنها تتشكل من نظاماً ديناميكياً متضاملاً يشتمل على عدة عوامل مختلفة منها العوامل البشرية والمالية والمادية وغيرها وتمثل جميعها الموارد التى تمتلكها الدولة لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية . فإذا ما نظرنا إلى العنصر البشرى لوجدناه هو المورد المسؤول عن الإكتشاف والإختراع والإبتكار العلمى والتكنولوجى وهو أساس عملية التنمية المستدامة للمجتمع .

وقد جاء فى أهم ما توصلت إليه أعمال مؤتمر الأمم المتحدة الدولى الثانى الذى عقد فى فيينا فى عام ١٩٧٩ حول تسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية ، أن على الدول النامية إذا ما أرادت أن تقوى قدراتها العلمية و التكنولوجيا عليها أن تنمى مواردها البشرية وأن توفر الموارد للبحوث والتطوير .

كما أوضحت وثيقة الجمعية العامة للأمم المتحدة الصادرة فى شهر فبراير ١٩٨٥ أن توافر الموارد البشرية الملائمة بكميات كافية وتوعيتها وخبرتها العملية ومهارتها ومواقفها تعد أحد العوامل الرئيسية التى يتوقف عليها القدرة المحلية العلمية والتكنولوجية لدولة ما وبالتالى أثر منظومة العلم والتكنولوجيا على أهداف التنمية .

ولقد حددت لجنة الأمم المتحدة الإستشارية لتسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية فى عام ١٩٩١ حددت القدرة التكنولوجية الذاتية للدولة فى مقومات أربعة وهنا تتسامل

يتضح من الجدول السابق أنه وإن كانت هناك فجوة كبيرة فى المقارنة بين مؤشر عدد براءات الإختراع سواء الوطنية أو الأجنبية فى جمهورية مصر العربية وكل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان ، فإن هذا الأمر من المسلمات فى وقتنا الراهن . ولكن مما يدعو للدهشة وجود هذا الضارق الكبير بيننا وبين كوريا الجنوبية سواء على مستوى عدد البراءات الوطنية أو الأجنبية ؟؟ نخلص من هذا إلى إستثمار القطاع الإنتاجى فى مجال تطوير تكنولوجيا الإنتاج أصبح أمراً حتمياً لتطوير تكنولوجيا وطنية متطورة تمكنه من البقاء والتنافسية ولن يتأتى له هذا إلا من خلال تحديث وتطوير القدرات الثقافية العلمية لأفراد المجتمع بوجه عام والعاملين فى مجال البحث العلمى بوجه خاص .

#### • أثر الثقافة العلمية على اتجاهات وسلوك الأفراد ،

يؤثر التقصيف العلمى والتكنولوجى بصورة مباشرة فى التنمية الشاملة من خلال تأثيره على اتجاهات وسلوك الأفراد ونورد فيما يلى بعض مجالات التأثير ،

- القدرة على البحث عن علل الأشياء بما يتعد به عن الخرافات .

- تفتح ذهن لأعمال الآخرين وأرائهم والإهتمام بالعلوم المتعلقة بما يعترضه من مشكلات .

- بناء الاحكام وتكوين الآراء على ضوء بيانات كافية .

- التمسك بالحقائق والبعد عن المبالغات وعدم التحيز أو التعصب .

- الرغبة فى الملاحظة وحب الاستطلاع لمعرفة كل شئ من الظواهر التى يلاحظها .

- التخطيط بما يقوم به من مشروعات ، وتقويم نتائجها على أسس سليمة .

- الإعتزاز بالتراث العلمى من خلال طرح نماذج مما قدمه هذا التراث فى العصور الزاهرة .

#### • السمات السلوكية للمثقفين ،

وفيما يتعلق بأثر الثقافة العلمية على سلوك الفرد فقد أكدت كثير من الدراسات أن الشخص المثقف علمياً يتسم سلوكه بالسمات التالية ،

الجودة المطلوبة لزيادة القدرة التنافسية.

- هل تضى المنظومة الحالية للبحث العلمي والتعليم والتدريب لخلق الكوادر البشرية التى تحقق التنافسية وتعمى الإقتصاد القومى المصرى .

- هل يتم تركيز وتوظيف الكوادر البشرية المشتغلة بالعلم والتكنولوجيا فى القطاعات المنتجة أم فى قطاع التعليم العالى والمؤسسات البحثية .

- هل تركز البحوث العلمية على العلوم الأساسية أم على العلوم التكنولوجية المتقدمة والمجالات الجديدة مثل ، ( التكنولوجيا الحيوية - الإلكترونيات - المعلوماتية والاتصالات - الطاقة الجديدة والمتجددة - المواد الجديدة والمتقدمة - تحليلية المياه )

#### القوى البشرية ورأس المال التكنولوجى ،

تعد القوى البشرية هى القوى الرئيسية المحركة لرأس المال التكنولوجى والذى يعبر عن مخزون المعرفة لدى المجتمع فى وقت ما ، وقدرة المجتمع فى توظيف هذا المخزون فى عملية تنمية شاملة تحقق تقدم الحياة وتنافسية الدولة . وتتولد هذه المعرفة كمحصلة للتقدم العلمى والإختراع والإبتكار والإبداع والبحث العلمى وغيرها ويطلق عليها مؤشرات تراكم رأس المال التكنولوجى .

ولقد تم تصنيف البلدان النامية ضمن أربعة فئات مختلفة لرأس المال التكنولوجى إستناداً إلى ثمانية مؤشرات طبقاً لثلاث فترات كما هو موضح بالجدول أدناه حيث أخذت بيانات المؤشرات من قاعدة بيانات مؤشرات التنمية لدى البنك الدولى . وقد أدرجت مصر وفق تصنيفها من منظور رأس المال التكنولوجى فى المستوى الثالث خلال الضرتين الأولى من ( ٦١ - ١٩٧٦ ) ، والثانية من ( ٧٦ - ١٩٨٦ ) ، كما أدرجت فى المستوى الرابع فى الفترة من ( ٨٦ - ١٩٩٦ ) .

حول مدى توافر هذه القومات فى مصر ،

(١) مدى توافر القدرة على إصدار أحكام مقبولة فى شئون العلم والتكنولوجيا .

(٢) مدى توافر القدرة على إختيار واستخدام التكنولوجيا المختلفة .

(٣) مدى توافر القدرة على الموازنة وتوليد التكنولوجيات المطلوبة .

(٤) مدى توافر القدرة على تطبيق التكنولوجيات الجديدة .

#### • إفتراضات هامة للتنافسية من خلال القدرة التكنولوجية الذاتية للدولة ،

نطرح فى هذه الورقة العلمية عدداً من التساؤلات تعد إفتراضات أساسية لإحداث تنافسية الدولة ونسعى لإيجاد إجابات لها من خلال عرض ومناقشة مجموعة من المؤشرات المقارنة بالدول الأخرى ونعرض فيما يلى لهذه التساؤلات ،

- هل هناك طلب على البحث العلمى على مستوى الدولة ومؤسساتها المختلفة .

- هل ترتبط خطط المؤسسات البحثية فى مصر بخطة التنمية للدولة .

- هل تساهم المؤسسات البحثية فى إقتحام المشكلات القومية وتساهم فى وضع خطط المشروعات القومية الكبرى .

- هل تساهم المؤسسات البحثية فى تنمية الكوادر البشرية ورفع المستوى الفنى والتكنولوجى للعاملين بهذه المؤسسات .

- هل يتم تحديث وإعداد الكوادر البشرية القادرة على إستيعاب وتطوير تكنولوجيات جديدة فى القطاعات الإنتاجية المختلفة .

- هل تساهم نتائج البحوث العلمية فى شتى القطاعات فى رفع كفاءة العاملين بالدولة وتخفيض تكلفة الإنتاج وتحسين

جدول رقم (٢)

الرقم الدليلي لرأس المال التكنولوجي

الدولة السنة	المستوى الأول لرأس المال التكنولوجي	المستوى الثاني لرأس المال التكنولوجي	المستوى الثالث لرأس المال التكنولوجي	المستوى الرابع لرأس المال التكنولوجي
إنتشار الأمية بين البالغين	= ٥٠ %	أقل من ٥٠ %	أقل من ٥٠ %	أقل من ٢٥ %
نسبة قوة العمل في الصناعة	أقل من ١٠ %	أقل من ١٥ %	أكثر من ١٥ %	أكثر من ١٥ %
الاستثمار الأجنبي المباشر/الناتج المحلي الإجمالي	لا يوجد	أقل من ٠,٥ %	= ٠,٥ %	= ٠,٢٥ % أو أكثر
البحث والتطوير في شركات التصنيع / القيمة المضافة للتصنيع	لا يوجد	لا يوجد	أقل من ٠,٢٥ %	٠,٢٥ %
رسوم الامتياز ورسوم التراخيص المدفوعة	لا توجد	لا توجد	طفيفة	جوهرية
رسوم الامتياز ورسوم التراخيص المحصلة	لا توجد	لا توجد	لا توجد	طفيفة
كثافة الاستثمارات في البحوث الزراعية	منخفضة أقل من ٠,٢٥ %	متدنية ٠,٢٥ - ٠,٥ %	مرتفعة = ٠,٢٥ %	مرتفعة = ٠,٥ %
حقوق الملكية الفكرية	لا توجد	لا توجد	حماية ضعيفة	حماية معتدلة

المصدر : أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، وزارة البحث العلمي ، المؤتمر الرابع ، الدورة الثانية عشر - ديسمبر ٢٠٠١ ، ص ٤٥ .

ونعرض فيما يلي أهم المؤشرات التي تحكم على مستوى التقدم العلمى والتكنولوجى لأى دولة وبياناتها على قدرتها التنافسية من خلال المورد البشرى .

- ١- معدل الأمية للبالغين من السكان فى مصر مقارنة ببعض الدول الأخرى .
- ٢- مؤشر نصيب الفرد من الإنفاق على البحث العلمى .
- ٣- مؤشر إجمالى الإنفاق على البحث العلمى ومصادر التمويل لأهم دول العالم لعام ١٩٩٨ .
- ٤- مؤشر عدد العلماء والمهندسين العاملين فى مجال البحث العلمى لكل مليون من السكان ومعدل ما يقص العالم أو المهندس من الإنفاق على البحث العلمى بالآلاف دولار عام ١٩٩٨ .
- ٥- هيكل الإنفاق الحكومى على البحث العلمى على القطاعات المختلفة فى مصر بالمليون جنيه خلال الفترة من ٩٢ / ١٩٩٤ - ٩٨ / ١٩٩٩ .
- ٦- مؤشرات عائد البحث العلمى .

### مؤشرات القدرة التنافسية ،

- أصبح الفرق بين الدول المتقدمة والنامية يكمن فى :  
 - قدرة الدولة فى تكوين الكوادر البشرية التى تقود البحث العلمى والتكنولوجيا من خلال منظومة متكاملة للتعليم والتدريب .  
 - تشجيع المبتكرين والمخترعين والموهوبين مما يؤدى إلى إرتفاع نسبة الابتكارات والإختراعات العلمية .  
 - التسويق الجيد لنتائج البحوث العلمية فى مختلف المجالات والإفادة منها فى مواقع الإنتاج .  
 - تتم عمليات البحث العلمى بالإتفاق مع المستفيدين منه مباشرة وبالاتى لتحقيق الكفاءة فى إستخدام نتائج البحوث العلمية .  
 - تتمثل نتائج نسبة كبيرة من البحث العلمى فى العلوم التكنولوجية المتقدمة .  
 - وضوح الرؤية فى أولويات البحث العلمى ويتم تحديدها بأسلوب التكلفة والعائد .

- ١- معدل الأمية للبالغين من السكان فى مصر مقارنة ببعض الدول الأخرى .

جدول رقم ( ٢ )

معدل إميه البالغين من السكان ١٥ سنة فأكثر لسنة ١٩٩٧		المتغير
ذكور	إناث	البلد
٩	٢٥	الصين
٩	٢٠	إندونيسيا
١٠	١٩	ماليزيا
٣٥	٦٠	مصر
-	-	اليابان
-	-	ألمانيا
-	-	الولايات المتحدة
٢	٧	إسرائيل
٥٥	٧٥	سنگافورة
-	-	بولندا
٢٢	٤٤	تونس

المصدر : تقرير البنك الدولى عن التنمية فى العالم ١٩٩٩ / ٢٠٠٠ ، ص ٢٤٠ / ٢٤١ .



المصري وإحداث طفرة ثقافية تكنولوجية إذ أن نمط التفكير لأكثر من نصف المجتمع من الذكور والإناث في مرحلة العمر الإنتاجي تنقسم بالتقليدية والسطحية والإسلامية والإنطوائية إلى آخر السمات التي سبق ورودها في خصائص الفكر الذي تنقسم به المجتمعات التي بها نسبة عالية من الأمية.

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود أية نسبة من الأمية بين البالغين من الذكور والإناث في كل من اليابان وألمانيا والولايات المتحدة الأمريكية ، وبالنسبة لهذا المؤشر بالنسبة لدولة إسرائيل باعتبارها خصم ثقافي إذ نجد معدل الأمد بالنسبة للبالغين لا يزيد عن ٢ % للذكور ، ٧٠ % للإناث في حين نجد هذا المؤشر بالنسبة لـ ٢٥ % للذكور ، ٦٠ % للإناث وهذه النسبة المرتفعة للأمية تقف حجرة عثرة أمام تجديد العقل

٢- مؤشر نصيب الفرد من الإنفاق علي البحث العلمي .

جدول رقم (٤)

الدولة	نسبة الإنفاق علي البحث العلمي من الناتج المحلي الإجمالي		متوسط الفترة % ١٩٩٨ - ١٩٩٤	نصيب الفرد من الإنفاق على البحث العلمي بالدولار
	١٩٩٤	١٩٩٨		
الولايات المتحدة الأمريكية	٢,٧	٢,٧٥	٢,٧٢٥	٧٠٥
كندا	١,٨	١,٩	١,٨٥٠	٢٩٤
المكسيك	٠,٨	٠,٧	٠,٧٥٠	٢٧٩
السويد	٢,٢	٢,٧	٢,٥٠٠	٢٩٥
إنجلترا	٢,٢	٢,٤	٢,٢٠٠	٤٢٦
ألمانيا	٢,٦	٢,٧	٢,٦٥٠	٥٤٢
فرنسا	٢,٤	٢,٥	٢,٤٥٠	٥٠٨
إيطاليا	١,٥	١,٦	١,٥٥٠	١٧٢
هولندا	١,٨	١,٩٥	١,٨٧٥	٢٤١
روسيا	١,٠	١,٠	١,٠٠٠	٣١٦
اليابان	٢,٩	٣,٢	٣,٠٥٠	٩٤٠
كوريا الجنوبية	٢,٢	٢,٣٥	٢,٢٧٥	١٠٥
الصين	٠,٧	٠,٩	٠,٨٠٠	٤
الهند	٠,٨	٠,٩	٠,٨٥٠	٢
سنغافورة	١,٢	١,٣	١,٢٥٠	٢٩٠
ماليزيا	٠,٧	٠,٦	٠,٦٥٠	٢٢
تركيا	٠,٥	٠,٧	٠,٦٠٠	٧٥
إسرائيل	٢,٢	٢,٣	٢,٢٥٠	٢٥٦
استراليا	١,٥	١,٧٥	١,٦٢٥	٥٨٦
مصر	٠,٦	٠,٦٧	٠,٦٢٥	٥
جنوب أفريقيا	٠,٧٢	٠,٨٤	٠,٧٨٠	١٧

Source: Organization for Economic Cooperation and Development. Development Center Studies (Science and Technology Indicators) 1990- 2000.

## ٢- مؤشر نصيب الفرد من الإنفاق على البحث العلمي -

جدول رقم (٤)

الدولة	نسبة الإنفاق على البحث العلمي من الناتج المحلي الإجمالي		متوسط الفترة % ١٩٩٨ - ١٩٩٤	نصيب الفرد من الإنفاق على البحث العلمي بالدولار
	١٩٩٨	١٩٩٤		
الولايات المتحدة الأمريكية	٢,٧٠	٢,٧٥	٢,٧٢٥	٧٠٥
كندا	١,٨	١,٩	١,٨٥٠	٢٩٤
الكمبوديا	٠,٨	٠,٧	٠,٧٥٠	٢٧٩
السويد	٢,٢	٢,٧	٢,٥٠٠	٢٩٥
إيطاليا	٢,٢	٢,٤	٢,٣٠٠	٤٢٦
ألمانيا	٢,٦	٢,٧	٢,٦٥٠	٥٤٢
فرنسا	٢,٤	٢,٥	٢,٤٥٠	٥٠٨
إيطاليا	١,٥	١,٦	١,٥٥٠	١٧٢
هولندا	١,٨	١,٩٥	١,٨٧٥	٢٤١
روسيا	١,٠	١,٠	١,٠٠٠	٣١٦
اليابان	٢,٩	٣,٧	٣,٠٥٠	٩٤٠
كوريا الجنوبية	٢,٢	٢,٣٥	٢,٣٧٥	١٠٥
الصين	٠,٧	٠,٩	٠,٨٠٠	٤
الهند	٠,٨	٠,٩	٠,٨٥٠	٢
سنغافورة	١,٢	١,٣	١,٢٥٠	٢٩٠
ماليزيا	٠,٧	٠,٦	٠,٦٥٠	٣٣
تركيا	٠,٥	٠,٧	٠,٦٠٠	٧٥
إسرائيل	٢,٢	٢,٣	٢,٢٥٠	٢٥٦
أستراليا	١,٥	١,٧٥	١,٦٢٥	٥٨٦
مصر	٠,٦	٠,٦٧	٠,٦٢٥	٥
جنوب أفريقيا	٠,٧٣	٠,٨٤	٠,٧٨٠	١٧

Source: Organization for Economic Cooperation and Development. Development Center Studies  
(Science and Technology Indicators) 1990- 2000.

الجنوبية سنجده ١٠٥ دولار ، بينما يصل هذا المعدل في كل من الهند ومصر إلى ٥ دولار على أفضل تقدير ، فإذا ما أخذنا معيار تعداد السكان سنجده أن مصر تقع في آخر مجموعة هذه الدولة بالنسبة لهذا المؤشر .

يتضح من الجدول السابق التباين الكبير في نصيب الفرد من إجمالي الإنفاق على البحث العلمي بين الدول المختلفة . فبينما يصل في اليابان ٩٤٠ دولار والولايات المتحدة الأمريكية ٧٠٥ دولار ، فإذا ما تركنا المقارنة مع مجموعة الدول المتقدمة ، وعدنا للمقارنة مع إحدى الدول النامية على سبيل المثال كوريا

٢- مؤشر إجمالي الإنفاق على البحث العلمي ومصادر التمويل لأهم دول العالم لعام ١٩٩٨ .

جدول رقم (٥)

الدولة	إجمالي الإنفاق على البحث العلمي (مليون دولار)	نسبة مصادر التمويل من الإجمالي %			
		تمويل حكومي	تمويل القطاع الخاص	التمويل الأجنبي	مصادر أخرى
الولايات المتحدة الأمريكية	١٩٨٧٨٩	٣٤,٥	٦٢,٠	-	-
كندا	٥٤٣٥٢	٢٨,٤	٥٢,٢	١٢,٦	٣,٥
المكسيك	٤٦٣٠	٧٢,٨	١٥,٦	٣,٥	٥,٨
السويد	٦٠٠٢	٢٧,١	٦٨,٤	٢,١	٩,١
إنجلترا	١٨٠٢٤	٣١,٨	٥٢,٣	١١,٩	٢,٤
ألمانيا	٣٢٨٥٩	٣٥,٠	٦١,٠	١,٥	٣,٠
فرنسا	٢٤٣٤٢	٤٢,٢	٥٠,١	٦,٤	٢,٥
إيطاليا	١٠٩٢٨	٥٢,٠	٤٣,٢	٤,٨	١,٣
هولندا	٥٤٣٢	٤٠,٠	٥٠,٣	٩,٧	-
روسيا	١٤٢٩٤	٧٦,٥	٢٢,٥	١,٠	-
اليابان	٧٣١٢٠	٢٠,٥	٧٩,٢	٠,٢	-
كوريا الجنوبية	٤٦٥٨	٥٢,٢	٤٤,٥	٢,١	-
الصين	٣٩٥٩٠	٨٩,٥	٥,٢	٠,٧	١,١
الهند	٢١٧٢٢	٨٢,٢	١٧,٤	٠,٤	٤,٦
سنغافورة	٨٧٥٥	٣١,٨	٦٢,٤	٣,٧	-
ماليزيا	١٠١٩	٥٤,٢	٤٣,٧	١,٣	١,٠
تركيا	١١٦٦	٦١,٥	٢٤,٤	٢,٧	٠,٨
إسرائيل	٥٦٧٨	٣٥,٧	٢٨,٨	٨,٩	١,٤
استراليا	١٢٨٦٨	٤٧,٣	٤٦,٩	٢,١	١٠,٦
مصر	٤٣٢	٨٨,٠	-	١٢,٠	٣,٧
جنوب أفريقيا	٧٢٨٥	٤٠,١	٥٦,٢	١,٥	-

Source: Organization for Economic Cooperation and Development, Development Center Studies (Science and Technology Indicators) 1990- 2000.

الخاص في مصر في تمويل البحث العلمي على الإطلاق وهي الدولة الوحيدة في هذه المقارنة التي لا يساهم فيها القطاع الخاص الأمر الذي يثير الدهشة من موقف هذا القطاع المعنى أساساً بعملية التطوير والتنافسية والتغيير الأساسي من تطبيق نتائج البحث العلمي وبناء تكنولوجيا وطنية .  
إذ نجد أن ٨٨ % تمويل حكومي ، ١٢ % تمويل أجنبي ويلاحظ أن التمويل الحكومي يتركز في تمويل البنية الأساسية للبحث العلمي في معظم الدول النامية وفي تمويل الأجور .

وطبقاً لهذا المؤشر تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أعلى دول العالم في حجم الإنفاق المطلق على البحث العلمي تليها اليابان ثم كندا ، ويلاحظ حجم ماتفقه إسرائيل على البحث العلمي يصل إلى ٥٦٧٨ مليون دولار في حين أن ما تنفقه مصر ٤٣٢ دولار وهو أقل قيمة في مجموعة الدول بالجدول المقارن بهـ عليه .

ولتتميز الدول المتقدمة عالياً الإنفاق على البحث العلمي بلإنفاق نسبة مساهمة القطاع الخاص في تمويل البحث العلمي ، غير أنه يلاحظ من الجدول السابق عدم مساهمة القطاع

٤ - مؤشر عدد العلماء والمهندسين العاملين في مجال البحث العلمي لكل مليون من السكان ومعدل ما يقص العالم أو المهندس من الإنفاق على البحث العلمي بالآلاف دولار عام ١٩٩٨ .

جدول رقم (٦)

الدولة	عدد العلماء والمهندسين العاملين في مجال البحث العلمي لكل مليون من السكان	عدد العلماء والمهندسين العاملين في مجال البحث العلمي لكل مليون من السكان
الولايات المتحدة الأمريكية	٢٧٤٦	٤٢٥
كندا	٣٦٧٨	٢١٨
الكنديك	١٥٤	٩
السويد	٣٧٢٢	٣٠٦
إيطاليا	٢٥٧٥	١٩٤
ألمانيا	٢٨٥٢	٣٢٧
فرنسا	٢٥٩٣	٢٩٥
إيطاليا	١٣٣٦	١٦٧
هولندا	٢٢٨٠	١٥٣
روسيا	٢٥٢٨	١٧١
اليابان	٦٣٢٧	٣٨٩
كوريا الجنوبية	٣٦٤١	٧٢
الصين	٢٥٥	١٤٣
الهند	١٦٠	١٢١
سنغافورة	٢٧٢٢	٦٠٢
ماليزيا	١٩٠	٢١٥
تركيا	٣٦٤	٧٠
إسرائيل	١٩٨٥	٣٠٢
إستونيا	٣١٧٠	٣٢٠
مصر	١١٤٥	٦
جنوب أفريقيا	٩٤٤	١١٩

Source: Organization for Economic Cooperation and Development. Development Center Studies (Science and Technology Indicators) 1990- 2000.

أن معدل ما يخص كل عالم أو مهندس في مصر من الإنفاق على البحث العلمي بالآلاف دولار في العام وهو ٦ آلاف دولار في العام يعد أقل المعدلات بالنسبة لكافة الدول المدرجة على الإطلاق .

يوضح الجدول السابق أن اليابان تقع في المرتبة الأولى بالنسبة لعدد العلماء والمهندسين العاملين في مجال البحث العلمي لكل مليون من السكان يليها الولايات المتحدة الأمريكية ثم تأتي السويد في المرتبة الثالثة ، وإن كانت مصر تأتي متقدمة عن غيرها من الدول النامية بالنسبة لهذا المؤشر ، إلا

- ٥ - هيكل الإنفاق الحكومي على البحث العلمي على القطاعات المختلفة في مصر بالتفصيل جنيته خلال الفترة من ١٩٩٤/٩٣ - ١٩٩٩/٩٨ . جدول رقم ( ٧ )
- هيكل الإنفاق الحكومي على البحث العلمي في مصر بالتفصيل جنيته خلال الفترة ١٩٩٤/٩٣ - ١٩٩٩/٩٨ .

قطاع التفتيش	المستويات	١٩٩٤/٩٣	١٩٩٥/٩٤	١٩٩٦/٩٥	١٩٩٧/٩٦	١٩٩٨/٩٧	١٩٩٩/٩٨	متوسطة الفترة	% من الإجمالي
وزارة البحث العلمي	وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي	١٣٢,٤	١٦٦,٣	١٨٠,٨	٢٠٢,٤	٢٧٥	٣٥٠	٢١٨	٢١,٨٦
	وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي	٢٤٤,٣	٢٢٤,٨	٢٢٦,٢	٢٥٥,٧	٢٢٣	٣٧٠	٣٧٩	٣٨,٠١
وزارة الكوينة والصناعة	وزارة الكوينة والصناعة	١٠٢,١	١٤٩,٣	١٦٦,٧	١٨٠,٨	١٩٨	٢٦٠	١٩٨	١٩,٨٥
	وزارة البترول والثروة المعدنية	٢٢,٧	٢٤,٧	٥٢,١	١٠٥,٧	١٥٦	١٩٠	٩٢,٧	٩,٢٩
وزارة الصحة	وزارة الصحة	١٣٢,١	١٤٢,١	١٣٢,٩	١٤٢,٤	١٨٨	١٩٦	١٥٢,٤	١٥,٢٨
	وزارة الري	٢٠,١	١٧	٢١,٥	٣٠,٨	٣٧	٤١	٣٢,٩	٣,٢٩
وزارة التعليم العالي (بحث علمي)	وزارة التعليم العالي (بحث علمي)	٧	٢,٧	٤	٢,٩	٤	٥	٢,٤٣	٠,٢٤
	وزارة الصناعة	٢,٦	٤,٢	٤,٥	٥,٩	٧,٥	٩	٥,٧٨	٠,٥٨
وزارة الإسكان	وزارة الإسكان	٥,٢٣	٥,٨٢	٦,١٥	٧,٥٨	٩	١٠	٧,٣	٠,٧٣
	وزارة النقل والمواصلات	٢,٩	٢,٤	٢,٩	٣,٨	٥,٢	٦	٤,٢٠	٠,٤٢
وزارة الشؤون الاجتماعية	وزارة الشؤون الاجتماعية	٤,٥٢	٤,٥٢	٢,٥٤	٣,٥٥	٤	٤	٢,٦٠	٠,٢٦
	وزارة التخطيط	١,٥٢	٤,٥٤	٥,٧	٦,١٥	٧	٧	٥,٨٤	٠,٥٨
وزارة القوى العاملة	وزارة القوى العاملة	-	١,٨٦	١,٤	٢	٢	٢	١,٨	٠,١٨
	مجلس الوزراء	٦٦٩,٨	-	-	٣٠,٨٤	٤٠	٤٠	١٨,٤٧	١,٨٥
الإجمالي	الإجمالي	٦٦٩,٨	٧٥٩,٦	٨٤٠,٨٤	١٠١٥,٩	١٢٥٥,٧	١٤٤٠	٩٩٦,٨٧	-

المصدر : وزارة المالية - سجلات السنوات ١٩٩٢/١٩٩٣ - ١٩٩٩/٢٠٠٠

يشتمل من الجدول السابق أنه على الرغم من أهمية قطاع الصناعة ووزارة التخطيط إلا أن كلاهما لم يخصص سوى بنسبة ٠,٥٨ % من إجمالي الإنفاق على البحث العلمي في مصر مما يتطلب مراجعة شديدة ؛ أما القطاع الذي يأتي في مؤخرة إنفاق الدولة بإجراء البحث العلمي هو وزارة القوى العاملة إذ كان نصيبها من إجمالي الإنفاق على البحث العلمي هو ١,٨ % فقط ٩٩٢

٦ - وزارة المالية ، مجلدات سنوات ١٩٩٠ - ١٩٩٩ .

٧ - وزارات وجهات تنفيذ البحث العلمي - سنوات ١٩٩٢/١٩٩٤ حتى ١٩٩٨/١٩٩٩ .

٨ - تقرير البنك الدولي عن التنمية في العام ٢٠٠٠/١٩٩٩ .

#### ثانياً : المراجع الأجنبية :

١ - William B. Werther, Jr., & Keith Davis " Human Resources and Personnel Management", ( USA: Irwin McGraw - Hill, 1999).

2 - David M.Harris & Randy L. Desimone, "Human Resources Development ", ( USA: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher, 1993).

3 - Dennis J. Kravety, "The Human Resources Revolution: Implementing Progressive Practices for Bottom - Line Success," (USA: San Francisco : Jossey Bass, 1988) .

#### ب - الدوريات الأجنبية :

١ - Carol help, " World Trade Organization to Discuss Global Labor Rights "(Usa: International HR Update, April - June 1994).

2 - Gary Hamel and C.K Prahalad, "Seeing the Future First" (USA: , Fortune, Sept, 1994).

3 - Brian Q'Reilly, The New : Deal : "What Companies and Employees On Another" ( USA: Fortune June 13, 1994).

#### ج - التقارير الأجنبية :

١ - Organization for economic Cooperation and Development. Development Center Studies ( Science and Technology Indicators) 1994 - 2000.

#### ٦ - منشورات عائد البحث العلمي :

قدرت دراسات OECD خلال الفترة من ١٩٩٤ - ١٩٩٨ العائد على البحث العلمي في الدول المتقدمة ومنها الولايات المتحدة الأمريكية واليابان وسنغافورة وألمانيا وكندا وأستراليا وهولندا والصين بحوالي ١٠٠ مليون دولار لكل مليون دولار تنفق على البحث العلمي بالإضافة إلى العوائد غير المباشرة ، فمثلاً تأتي الولايات المتحدة في المرتبة الأولى إذ يصل العائد المنظور للبحث العلمي ١٤٠ مليون دولار ، تليه اليابان ١٢٤ مليون دولار ثم الاتحاد الأوروبي ٩٨ مليون دولار ، بينما لم يتعدى العائد بالنسبة لعدد كبير من الدول النامية ومن بينها مصر ٥ مليون دولار فقط .

#### قائمة المراجع :

#### أولاً : المراجع العربية :

#### تقارير وممنوعات :

١ - إقتصاديات البحث العلمي ، وزارة البحث العلمي - أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، المؤتمر العام ، الدورة الثانية عشر ، القاهرة ، ديسمبر ٢٠٠١ .

٢ - بناء وجسم القدرات الابتكارية ، في إطار مهام الأكاديمية ، المؤتمر العام الدورة الثانية عشر ، القاهرة ، ديسمبر ٢٠٠١ .

٣ - الأكاديمية والتنمية التكنولوجية ، وزارة البحث العلمي ، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، المؤتمر العام ، الدورة الثانية عشر ، القاهرة ، ديسمبر ٢٠٠١ .

٤ - رؤية إستراتيجية برامج الثقافة العملية والتكنولوجية ، وزارة البحث العلمي ، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، المؤتمر العام ، الدورة الثانية عشر ، القاهرة ، ديسمبر ٢٠٠١ .

٥ - وزارة التخطيط - مجلدات الخطة سنوات ١٩٩٤/٩٣ - ٢٠٠٠/٩٩ .

## أزمة الحديبية مناراً لإدارة الأزمات

بسم  
لواء دكتور/ جمال الدين أحمد حواش  
أكاديمية ناصر العسكرية العليا

المسلمين وهذا ما سيتم إلقاء الضوء عليه .

## أزمة الحديبية :

في السنة السادسة للهجرة الموافق سنة ٦٢٨م خرج المسلمون بقتيادة النبي " صلى الله عليه وسلم " إلى مكة الموجود بها قبيلة قريش الكافرة في ذلك الوقت حول الكعبة وكانت زيارة البيت العتيق والطواف حوله إحدى العادات التي درجت على أتباعها القبائل العربية منذ القدم .

إن زعامة قريش في مكة إرتبطت تاريخياً بأول بيت بناه إبراهيم عليه السلام " للتعبد وهي الكعبة في مكة .

العرف في ذلك الوقت إستقر على حرية الطواف حول الكعبة لمن جاءها لهذا الهدف ودون أن يكون معه سلاح الحارثيين.

دعا سيدنا محمد " صلى الله عليه وسلم " المسلمين لزيارة البيت العتيق في مكة معتمرين لا محاربين قبل دعوته الف وريعمائة مسلم من بينهم كبار الصحابة والمسلمين .

علمت قريش بإقترب الرسول والمسلمين من مكة عند تجمعهم للإستراحة قبل سهل الحديبية القريب من مكة ففقدت العزم على توجيه ضربة عسكرية قاضية للمسلمين العزل .

فوجئ الرسول عليه الصلاة والسلام بالحصار العسكري التي قامت به قريش بين مكة والمسلمين في سهل الحديبية وأدرك صلوات الله وسلامه عليه نية القدر عند قريش .

أنتخذ جنود قريش والقبائل الموالية لها أوضاعاً ظاهرها منع المسلمين من التوجه إلى مكة وهذا ما يمكن إعتباره بداية الأزمة ، أن منع المسلمين من التوجه لأداء هجدهم السلمي التعارف عليه هو حق للجميع شكل رسالة تهديد مباشر للمسلمين .

أدرك الرسول عليه الصلاة والسلام خطورة الصدام

إن أزمة الحديبية واحدة من أخطر الأزمات التي شهدتها التاريخ وأن المبادئ التي طبقها الرسول صلى الله عليه وسلم في مواجهة تلك الأزمة الخطيرة والسيطرة عليها والانتقال بها إلى الصلح بديلاً عن المواجهة العسكرية المدمرة تجعل منها مدرسة سياسية دولية هي الأولى من نوعها في التاريخ الأنساني .

إن أزمة الحديبية تشكل تصحيحاً لمعلومات يحاول الفكر الأمريكي الصهيوني نشرها والمثالة بأن فن إدارة الأزمات علم سياسى حديث نشأ مع أزمة الصواريخ الكوبية ١٩٦٢ بما أداه الرئيس جون كيندى من أسلوب ناجح وعبقري في إدارة تلك الأزمة والأتهاء بها سلباً دون حدوث المواجهة النووية بين الدولتين العظميين حينئذ .

إن ما يدعيه الغرب من أسلوب إدارة الأزمات نشأ فقط مع أزمة الصواريخ الكوبية ولم ينشأ قبلها هو تجاهل خطير للمبادئ السياسية الإسلامية التي كرسها سيدنا " محمد صلى الله عليه وسلم " في مواجهة الأزمات قبل أربع عشر قرناً من أزمة الصواريخ الكوبية .

أحب أن أشير هنا أن أزمة الحديبية كانت أخطر بكثير من أزمة الصواريخ الكوبية لأن الإتحاد السوفيتى الذى فجر أزمة الصواريخ في كوبا حينئذ لم يكن يسعى للمواجهة العسكرية المدمرة مع الولايات المتحدة الأمريكية ، بينما سعت قريش وبكل ممارستها اليومية خلال أزمة الحديبية إلى المواجهة العسكرية المدمرة مع الدولة الإسلامية في سهل الحديبية .

فمن المعروف أن الإتحاد السوفيتى طرح ومنذ عام ١٩٥٨ ماعرف بسياسة التعايش السلمى مع المعسكر الرأسمالى كما أن أملاك الإتحاد السوفيتى للسلاح النووى المتماثل لأمتلاك الولايات المتحدة لذلك السلام المدمر كان يعنى استحالة المواجهة النووية بينما كان شعار قبيلة قريش دائماً هو تدمير

الدعوة السلمية للمسلمين لاتعنى الضعف أو الخوف أو الاستسلام وفى الوقت ذاته فإن بيعة الرضوان لم تكن رد فعل غاضب على تعرضات قريش وأستشهاد مسلم غدر به مقاتلوا قريش بل كانت خطوة سياسية إيجابية عقلانية مسيطرة عليها بالكامل والدليل على ذلك أن المسلمين لم يبادروا إلى قتال أى من أسرى قريش لديهم ولم يردوا على أسر قريش لوعد التفاوض الأسلامى برئاسة عثمان بن عفان بل ضمنوا سلامة الوفود القريشية جميعاً ولم ينتقموا لشهيدهم ولم يقابلوا أستنزات قريش بمثلها ونتيجة هذه الأفعال أرسل قريش وفد ثالث برئاسة الحليس بن علقمة وهو زعيم قبيلة الأحابيس من أكبر القبائل العربية فى الحجاز عدداً من أكثرهم تحالفاً تاريخياً قديماً مع قريش .

أدرك الرسول نوعية الوفد القريشى المفاوض ومدى قوة تحالفة مع قريش فاستقبله وكذلك المسلمين معه إستقبالاً يليق بمكانته مع ظاهر القوة والتصميم الأسلامى للهدف المعلن ، فلما رأى موقف قريش الحليس بن علقمة الإستقبال الأسلامى له صاح بأعلى صوته سبحان الله مايتنبئى لهؤلاء أن يصدوا عن البيت هلك قريش ورب الكعبة إنما القوم أتوا اعماراً .

فرد عليه الرسول صلى الله عليه وسلم مرحباً أجل يا أخا بنى كنانة تأثر حليس بن علقمة بما سمعه ورأه وتأكد من المصادقية السليمة للحضور الأسلامى فنقل هذه المصادقية إلى قريش لدى عودته وأخبرهم فى الوقت ذاته بصلاية الموقف الأسلامى وأن دعوتهم السلمية وهدفهم السلمى من الحضور لايعنى الضعف أو التخاذل إلا أن قريش نهزته وأستخفت قادتها بإستنتاجاته وتأييده للمسلمين بزيارة الكعبة .

غضب الحليس بن علقمة إزاء الموقف السلبى لقادة قريش من موقفه ونصائحه فأعلن الحليس بن علقمة خروجه من التحالف مع قريش وتركهم وعاد إلى موطن قبيلته عند الطائف ومعه جنوده أرسلت قريش موفداً رابعاً فظلاً غليظاً هو "عروة بن مسعود الثقفى" لإقناع المسلمين إيهاباً بالرجوع وبإلزامهم من قلة أدبه فى مخاطبته للرسول ومحاوله بعض المسلمين عقابه على ذلك إلا أن الرسول منع أى اعتداء عليه وبقي يدفع بالحجج فى حق المسلمين بالطواف حول الكعبة وهشلت أساليب قريش لترويع المسلمين .

العسكرى أذا وقع بين المسلمين وقريش وحلفائها وكان قراره هو تجنب الحرب ودعوة قريش للصالح وكانت الخطوة الأولى هى توضيح الهدف السامى للحضور الأسلامى إلى قادة قريش .

أرسلت قريش مندوب يدعى بديل بن ورقاء الخزاعى لإبلاغ المسلمين بمدى قوة قريش وتصميمها على الحرب لمنع المسلمين من الطواف وزيارة الكعبة ، ويبدو أن الرسول عليه السلام أدرك لعبة قريش فاستقبل الوفد القريشى وأبلغه الهدف السلمى وترك الوفد يعود دون اعتقاله من جانب المسلمين وأرسلت قريش وفد آخر برئاسة مكرز بن حصص لإثناء المسلمين عن هدفهم بل ولأستنزاهم إلا أن الرسول الكريم أستقبل الوفد الثانى كما أستقبل الوفد الأول وأبلغه هدف المسلمين من الحجى ولاهداف آخر وأصرارهم على حق الطواف حول البيت الحرام وأنهم يقبلون التفاوض حول هذا الموضوع لتجنب سفك الدماء لا للتنازل عن الحق فى زيارة الكعبة ، وتطبيقاً لبدأ عامل الزمن فى قرار الأزمات سارع عليه السلام بإرسال مبعوث مسلم ( خراش بن أمية الخزاعى ) إلى قريش لأبلاغهم بالهدف السلمى للمسلمين وهو الطواف حول البيت الحرام ثم مغادرة مكة دون أى توجه نحو الحرب .

صعدت قريش الموقف بأن ذبحت الناقة التى كان يركبها مندوب المسلمين بل وأرادت قتله لولا أن نجا بأصجوبة ولم تستمع قيادة قريش له فعاد أدرجه .

إزداد الرسول تمسك بخطته فى السيطرة على الأزمة وعدم السماح بأى رد فعل من الجانب الآخر الأسلامى رداً على أستنزات قريش قد تتعارض مع الهدف الذى وضعه الرسول بديلاً للأزمة وهو السلام والصالح فأرسل وفد أسلامى ثانياً لقريش من عشرة أشخاص على رأسهم عثمان بن عفان إلا أن قريش قامت بأعتقالهم لتعصيد الأزمة ودفع الجانب الأسلامى إلى الحرب إستمسك الرسول بهدفه وتأكيداً للفرق الكبير بين الإستسلام للعدو وبين السيطرة على ردود الأفعال لإنجاح الهدف السياسى المرسوم فى الوصول إلى صلح مشرف يحفظ الحقوق السياسية والدينية فإن المسلمين تداعوا إلى مبايعة الرسول صلى الله عليه وسلم على الإستشهاد دون التنازل أمام قريش ، فبارك الرسول هذه الخطوة والتي عرفت ببيعة الرضوان وكانت تلك الخطوة رسالة واضحة إلى قريش وهى أن



طرح هدف سياسي بديل لتسوية الأزمة .

وهذا ما تمثّل بطرحه صلوات الله عليه الهدف السلمي لجئ المسلمين إلى مكة وهو الإهتمام ودعوته قريش للتفاوض حول هذا الموضوع بدلاً من المواجهة العسكرية .

مواجهة الأزمة بخطة استراتيجية تستند إلى قرار سياسي من وكفوء عدم الرد على غدر قريش بالوفد الذي أرسل اليه وذلك لعدم الانشغال بالقضايا الفرعية عن تنفيذ الخطة الاستراتيجية وحيث أن الفكر السياسي الأمريكي لا يعترف بوجود مبادئ لمواجهة الأزمات وإدارتها تصديداً قبل تجربة الرئيس كنيدي في أزمة الصواريخ الكوبية وسوف نجري مقارنة بين الأزميتين أزمة الحديبية والأزمة الكوبية من حيث أوجه الاختلاف في المبادئ السياسية .

بكل المعايير العلمية ودون أي تعصب فإن الرسول محمد (ص) ومن خلال ما قدمناه من رصد وتحليل وثائقية لمبادئ السياسة التي طبقها الرسول عملياً في مواجهة أخطر أزمة كانت تواجه ليس المسلمين فقط بل الجزيرة العربية في تلك الفترة التاريخية العصبية نجد أن تلك المبادئ جاءت سابقة بأربعين عاماً تقريباً على تلك التي طبقها الرئيس الأمريكي كنيدي في مواجهة أزمة الصواريخ الكوبية .

كما أن أي محلل للقرار السياسي الذي اتخذته كل من الرسول صلى الله عليه وسلم والرئيس كنيدي لمواجهة الأزمة التي واجهته نجد وبكل تأكيد أن الاختلاف في أسلوب الإدارة هو اختلاف في المبادئ الأخلاقية التي يعتنقها الفكر السياسي والدين لكل منها وهو أسلوب ما ترك بصماته واضحة على أسلوب مواجهة الأزمة ونتائجها فقلد سعى الرسول عليه الصلاة والسلام بصدق إلى تسوية شاملة بين المسلمين وقريش قامت على مبادئ المصالحة التي تضمنتها اتفاق الصلح بينما لم يستهدف الرئيس كنيدي إلى مصالحه بين بلاده والإتحاد السوفيتي وإنما كل ما كان يسعى إليه الرئيس الأمريكي هو سحب الصواريخ من كوبا فقط ومع استمرار الصراع بين بلاده والإتحاد السوفيتي للهيمنة على العامل واقتسام مناطق النفوذ وأحتكار ثروات الشعوب .

بالمقابل تميز موقف المسلمين بهدف النتائج على الصعيدين الإسلامي والقريشي ذاته وهذا ما أتضح بالوفد القريشي الخامس الذي جاء للتفاوض برئاسة "سهيل بن عمرو" من أكثر قادة قريش دهاء وحكمة وهو الوفد الذي تم عقد صلح الحديبية بين قريش والمسلمين معه بصفتة رئيس الوفد القريشي المفاوض وكانت محصلة اتفاقية الصلح أن يؤجل المسلمون زيارتهم للكعبة إلى العام المقبل مع حق المسلمين بعقد الاتفاقيات التي يريدونها مع القبائل ويعدم اعتداء أي من قريش أو المسلمين على القبائل المتحالفة مع الطرف الآخر وأن يسمح لأي رجل من قريش إذا كان ما يزال تحت وصاية أبوية بالدخول في الإسلام بشرط موافقة ذويه ولا يلتزم المسلمون بعدم قبوله بينهم إذا رفض ذويه دخول الإسلام .

وبذلك نجد أن الرسول صلى الله عليه وسلم حقق أهدافه وتجنب الدخول في حرب لا يريد بها .  
وقد طبق الرسول عليه الصلاة والسلام المبادئ التالية لمواجهة الأزمة .

#### تحديد أطراف الأزمة .

أدرك الرسول صلى الله عليه وسلم منذ اللحظة الأولى خروج قريش وحلفائها واعتراضها الهدف السلمي للمسلمين وأن قريش وحدها هي الطرف الأساسي في الأزمة وليس حلفائها ولهذا التحديد أهميته في مسيرة الأزمة ثم في مرحلتها قبل الأخيرة حين خرج الأحابيس من التحالف .

#### تحديد الأهداف الاستراتيجية للخصم .

كان واضحاً من التصرفات القريشية والمنهج العدواني والحشد العسكري لقريش وتجميعها تعدد من حلفائها بهدف تدمير المسلمين .

#### تحديد الأوضاع الاستراتيجية لأطراف الأزمة .

استطاع الرسول صلى الله عليه وسلم من خلال تحليله لعدد القبائل الحليفة لقريش المشاركة معها في اعتراض المسلمين ومن خلال نوع السلاح والتخيل والاستعداد القتالي لقريش أن يدرك حقيقة الوزن العسكري لقريش في ذلك الوقت .

## التعيين فى الوظائف العامة

إعداد

## ثناء عزت

باحث أول بالجهاز المركزى للتنظيم والإدارة  
مدرّب تشريعات الخدمة المدنية

الوظائف والأحكام التى يقتضيها تنفيذها ويدخل ضمن ذلك الحد الأدنى للخبرة المطلوبة لبقاء فى الوظيفة الأدنى مباشرة.

ولما كان التعيين فى الوظائف هو بدء العلاقة الوظيفية فقد أورد له القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ أحكام رئيسية راعى فيها التأكيد على الأعداد بالأساس الموضوعى فى التعيين وهو أساس الوظيفة بمفهومها السليم وليس لقب الوظيفة أو الدرجة المالية فقط .

وقد تضمنت المادة ( ١٥ ) منه الأحكام التى ينبغى تقييدها فى شأن التعيين فى غير الوظائف العليا وذلك بأجازة التعيين من داخل الوحدة أو خارجها وفى حدود النسبة الموضحة بما يكفل حسن سير العمل ومراعاة استقرار أوضاع العاملين فى مختلف الوحدات فى نفس الوقت .

وفى المادة ( ١٧ ) منه أشرت المشرع الأصالة عن الوظائف الخالية فى صيغتين يومية على الأقل وذلك لضمان علم الكافة وبما يحقق المساواة أمام المواطنين فى تولي الوظائف العامة وتكافؤ الفرص بينهم طبقاً لأحكام الدستور ويتضمن الإعلان البيانات المتعلقة بالوظيفة وشروط شغلها ، وصاحب الاختصاص فيها إذا كانت الوظائف تشغل بامتحان أو بدون امتحان هو السلطة المختصة مع مراعاة أنه فى حالة الإعلان لابد من إخطار لجنة القوى العاملة للقوات المسلحة ( هيئة التنظيم والإدارة ) بصورة من الإعلان وأخطار مكاتب التوظيف بصورة من الإعلان عن الوظائف الخالية طبقاً للقانون رقم ٣٩ لسنة ١٩٧٥ بشأن تأهيل المعوقين المعدل بالقانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٨٢ .

والسلطة المختصة بالتعيين بالنسبة للدرجة الممتازة رئيس الجمهورية وبالتفويض رئيس مجلس الوزراء ( قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٩٢ لسنة ١٩٩٩ ) وأيضاً بالنسبة للدرجة العالية ودرجة مدير عام وبالتفويض الوزير المختص ( قرار

ورد بالذكر الإيضاحية لمشروع قانون نظام العاملين المدنيين بالدولة أن أحكامه تقوم على أسس موضوعية وذلك عن طريق الأعداد أولاً بالوظيفة بمدلولها السليم الذى يقضى بأنها محددة بمجموعة من الواجبات والمسئوليات يلزم للقيام بها تواهر اشتراطات معينة فى شغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها ، وذلك بعد أن صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٥٢ لسنة ٧٤ فى شأن أحكام ترتيب وتوصيف وتقييم الوظائف ونقل العاملين إلى الوظائف الواردة بجداول التوصيف ، وكذلك قرار رئيس الوزراء فى ١٣/١١/١٩٧٦ بتحديد أول يناير ١٩٧٧ موعداً لبدء نفاذ أحكام التوصيف والتقييم على العاملين بالدولة وذلك تنفيذاً لحكم المادة الثالثة من نظام العاملين المدنيين بالدولة الصادر به القرار بقانون رقم ٥٨ لسنة ١٩٧١ .

ومن الواضح أن مثل هذا ( الأعداد الموضوعى ) لا يعارض مع الجانب الآخر للوظيفة التمثيل ( العامل ) الذى يقوم بأعبائها وما يتطلبه هذا الجانب ( البشرى ) لا الشخصى ، من الأعداد بالخبرة النظرية أو المكتسبة اللازمة للقيام بأعباء الوظيفة ومراعاة ذلك فى الأجر الذى يحصل عليه بوصفه مقابل ( موضوعياً ) لا شخصياً لما يناط به من مسئوليات ، وهكذا بالنسبة لسائر شئون الخدمة المدنية أيضاً .

وقد تضمن القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ فى مادته التاسعة أن يصدر رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة القرارات المتضمنة للمعايير اللازمة لترتيب الوظائف والأحكام التى يقتضيها تنفيذها ويدخل ضمن ذلك الحد الأدنى للخبرة المطلوبة لشغل الوظيفة الأدنى مباشرة .

وتنفيذاً لذلك صدر قرار رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة رقم ١٢٤ لسنة ١٩٧٨ والمعدل بقرار وزير التنمية الإدارية ورئيس الجهاز رقم ٧٧٥ لسنة ٢٠٠١ بشأن المعايير اللازمة لترتيب

رئيس الجمهورية رقم ٤٠٠ لسنة ١٩٩٩ ) .

الحكم وظروف الواقعة أن تعيين العامل يتعارض مع مقتضيات الوظيفة أو طبيعة العمل .

٤ - ألا يكون قد سبق فصله من الخدمة بقرار أو حكم تأديبي نهائى مالم تمضى على صدوره أربع سنوات على الأقل .

٥ - أن يكون مستوفياً لأشترطات شغل الوظيفة .

٦ - أن تثبت لياقته الصحية للوظيفة بمعرفة المجلس الطبي المختص وذلك فيما عدا العاملين المعيّنين بقرار من رئيس الجمهورية ويجوز الأعفاء منها بقرار من السلطة المختصة بالتعيين .

٧ - أن يجتاز الامتحان المقرر لشغل الوظيفة .

٨ - ألا يقل السن عن ست عشرة سنة .

٩ - أن يكون ملمّاً بالقراءة والكتابة .  
( م ٢٠ ق ٤٧ لسنة ١٩٧٨ )

وتلتب شروط التعيين فى إحدى الوظائف طبقاً لما يأتى :

١ - البطاقة الشخصية أو العائلية أو جواز السفر بالنسبة لإثبات الجنسية المصرية .

٢ - صحيفة الحالة الجنائية لأثبات عدم سبق الحكم بعقوبة ما نعه من التعيين .

٣ - إقرار من المرشح للتعين موقعاً عليه أمام مدير شئون العاملين بالوحدة ومصدقاً على التوقيع منه بعدم سبق فصله من الخدمة بقرار أو حكم تأديبي نهائى لم يمض على صدوره أربع سنوات على الأقل .

٤ - تحقق وحدة شئون العاملين من استيفاء أشترطات شغل الوظيفة فى المرشح للتعين .

٥ - قرار المجلس الطبي المختص بثبوت اللياقة الصحية للوظيفة المرشح لها العامل .

أما التعيين فى الوظائف الأخرى فيكون بقرار من السلطة المختصة بمفهومها المنصوص عليه بالنبد (٢) من المادة الثانية ( من القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ وهى الوزير المختص ، المحافظ المختص بالنسبة لوحدات الحكم المحلى ، رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة المختصة .

وفى إطار موضوع التعيين فى الوظائف سوف نتناول بالبحث توضيح الموضوعات التالية فى ضوء التعديلات التى طرأت على قانون العاملين المدنيين بالدولة رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ من قوانين معدلة ومكملة له وكذلك التعديلات التى طرأت على اللائحة التنفيذية له والسبى تمت فى ضوء السياسة التى انتهجتها وزارة التنمية الإدارية ، نحو تنفيذ برنامج الإصلاح الإدارى الذى تقدمت به حكومة السيد الدكتور/عاطف عبيد والذى يهدف إلى تطوير الجهاز الإدارى للدولة لرفع مستوى كفاءة أدائه وتطوير نظم وأساليب العمل به وتحسين مستوى أداء الخدمات الحكومية المقدمة لجمهور المواطنين ، هذا وتتناول حالات التعيين على النحو التالى ،

أولاً الشروط الواجب توافرها فىمن يعين فى إحدى الوظائف :

١ - أن يكون متمتعاً بالجنسية المصرية أو جنسية إحدى الدول العربية التى تعامل جمهورية مصر العربية بالمثل بالنسبة إلى تولي الوظائف العامة .

٢ - أن يكون محمود السيرة حسن السمعة .

٣ - ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة جنائية فى إحدى الجرائم المنصوص عليها فى قانون العقوبات أو ما يماثلها من جرائم منصوص عليها فى القوانين الخاصة أو بعقوبة مقيدة للحرية فى جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة مالم يكن قد رد إليه اعتباره ، ومع ذلك فإذا كان الحكم مشمولاً ببوقف تنفيذ العقوبة جاز تعيين العامل بعد موافقة السلطة المختصة ، وإذا كان قد حكم عليه مرة واحدة فلا يجوز دون التعيين إلا إذا قدرت لجنة شئون العاملين بقرار مسبب من واقع أسباب

الجهات موافقة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بهذا البيان معتمداً من السلطة المختصة مع نماذج الاستخدامات الجارية (الباب الأول أجور) .

( م ١٠ من اللائحة التنفيذية معدله بقرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ٢٢ لسنة ١٩٩٧ )

٢ - على جميع الوحدات والهيئات العامة المتخصص عليها في المادة (١٠) من اللائحة التنفيذية لقانون العاملين المدنيين بالدولة قبل البدء في إتخاذ أى إجراء من إجراءات شغل الوظائف الشاغرة بطريق التعيين أو التكميل أن توافي الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بما يأتى :

أ - تحديد أعداد ومسميات الوظائف الشاغرة بالوحدة موزعة على المجموعات النوعية وأعداد مسميات الوظائف المراد شغلها من بينها .

ب - مبررات شغل الوظائف فى ضوء احتياجات العمل والمقررات الوظيفية للوحدة ووسيلة شغلها بالتكليف أو بالأعلان .

ج - مبررات شغل الوظائف بطريق التكميل فى الحالات المقررة قانوناً وفى غير حالات التكميل المقررة قانوناً تكون وسيلة شغل الوظائف عن طريق الإعلان على أن يتضمن :  
• وصف الوظيفة وشروط شغلها ودرجتها ومقر ممارستها .  
• الجهة التى تقدم إليها الطلبات والمستندات الواجب تقديمها وميعاد ومكان تقديمها .  
• بيان ما إذا كان التعيين بإمتحان أو بدون إمتحان ، وإذا كان التعيين بإمتحان فيبين نوع الامتحان ومواده وتاريخ ومكان إجرائه وقرارات تشكيل لجان الامتحان .  
( م ١٠ مكرراً ) من اللائحة التنفيذية مستبدله بقرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ٢٢ لسنة ١٩٩٧ ) .

٤ - تلتزم الجهات المشار إليها في المادتين (١٠) و (١٠مكرراً) من هذه اللائحة بإرسال البيانات المطلوبة فى هاتين المادتين إلى

٦ - إقرار وحدة شئون العاملين بإجتياز الأمتحان المقرر لشغل الوظيفة .

٧ - مستخرج رسمى بتاريخ الميلاد أو شهادة من المجلس المختص بتقدير السن وذلك فى حالة عدم قيده بسجلات المواليد .

٨ - ما يثبت المامه بالقراءة والكتابة لمن لا يحمل شهادة دراسية .

٩ - ما يثبت أنه محمود السيرة حسن السمعة .

#### التعيين المبتدأ :

الأصل أن يكون التعيين ابتداءً فى أدنى وظائف المجموعة النوعية الواردة فى جدول وظائف الوحدة .

وسوف تتناول فى هذه الحالة من حالات التعيين الموضوعات التالية :

١ - الشروط الواجب توافرها فيمن يعين فى إحدى الوظائف .

٢ - الإجراءات الواجب اتباعها للتعين فى الوظائف ،

أولاً : قبل التعيين .

ثانياً : عند التعيين .

ثالثاً : بعد التعيين .

#### أولاً : إجراءات قبل الإعلان :

١ - إرسال بياناً للجهاز قبل البدء فى إتخاذ أى إجراء من إجراءات شغل الوظائف .

٢ - على جميع وحدات الجهاز الإدارى بالدولة وكذلك الهيئات العامة ، أن تضع عند إعداد مشروع موازنتها للسنة المالية ، حصراً لأعداد ومسميات الوظائف الممولة بجميع المجموعات النوعية ، بما فيها المجموعة النوعية لوظائف الإدارة العليا ، متضمنةً حصراً دقيقاً لأعداد الوظائف المشغولة ومسمياتها موزعة على المجموعات النوعية ، وحصراً لأعداد الوظائف الشاغرة ومسمياتها موزعة على المجموعات النوعية بحسب الواقع التعللى فى أول ديسمبر من كل عام ، وعلى تلك

( م ٢١ مكر من اللائحة مستبدله ق ٤٠٧ لسنة ١٩٩٩ )

\* وأي استخدام للائحة انتظار في غير الحالات المحددة لها أو فاقدة لشروط صحتها لا ينتج أثر قانونياً ويتربط المسؤولية التأديبية .

#### ٦ - إجراءات الإعلان ،

\* تنص المادة ١٧ من القانون رقم ٤٧ لسنة ٧٨ على مايلي،  
تعلن الوحدات عن الوظائف الخالية بها التي يكون التعيين فيها بقرار من السلطة المختصة في صيغتين يوميتين على الأقل ، ويتضمن الإعلان البيانات المتعلقة بالوظيفة وشروط شغلها .

وتحدد السلطة المختصة الوظائف التي يكون شغلها بأمتحان وتلك التي تشغل بدون امتحان

\* كما ورد بالمادة ١١ من اللائحة التنفيذية المستبدلة بقرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ٤٠٧ لسنة ٩٩ أن تقوم وحدة شؤون العاملين بالجهة المعنية في حدود موافقة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالإعلان في صيغتين يوميتين على الأقل عن عدد ومسميات الوظائف الشاغرة والبيانات المتعلقة بها وشروط شغلها وفقاً لجداول التوصيف والترتيب المعمول بها .

#### إجراءات بعد الإعلان ،

١ - أخطار لجنة القوى العاملة للقوات المسلحة ( هيئة التنظيم والإدارة بصورة من الإعلان - ( م ١٢ من اللائحة )

٢ - وجوب مراعاة استكمال نسبة الـ ٥٠ % المحددة لتشغيل الموقوفين عند كل تعيين جديد حسبما نص عليها ق ٣٩ لسنة ٧٥ المعدل بالقانون ٤٩ لسنة ٨٢ وإصدار القرارات اللازمة وأخطار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بذلك .

( ق ١٣ من اللائحة مستبدله ق ٤٠٧ لسنة ٩٩ )

٣ - إدراج طلبات التعيين ومرفقاتها في سجلات بأرقام متسلسلة حسب تاريخ تقديمها ، وفي نهاية المدة المحددة لتلقى

الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة قبل البدء في اتخاذ أي إجراء من إجراءات شغل الوظائف بطريق التعيين أو التكميل وذلك لرجعة تلك البيانات والإجراءات في ضوء الشاغل لديه في الوائزات وبطوانات الوصف واحتياج الجهات إلى شغل هذه الوظائف .

( م ١١ من اللائحة مستبد له ق ٢٢ لسنة ٩٧ ) .

٥ - كما ورد بالتأشير العامة للموازنة ما يجب مراعاته قبل التقدم للسلطة المختصة بمشروعات شغل الوظائف المختلفة فيما يلي :

ينبغي على الهيئة قبل التقدم إلى السلطة المختصة بمشروعات قرارات شغل الوظائف بمختلف مسمياتها من طريق التعيين أو الترقية التأكد من ضرورة أن تكون الوظائف المطلوب شغلها واردة بذات المسمى والدرجة في جداول ترتيب الوظائف العتمدة وأستامرة موازنة وظائف الهيئة وأنها وظائف شاغرة في موازنة الهيئة عن ذات السنة المالية التي يجري فيها شغل هذه الوظائف مع أستياف الإجراءات والقواعد التي ينص عليها ... وكذلك القواعد الواردة بأحكام القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ ولائحته التنفيذية بالنسبة لشغل الوظائف الأخرى .

#### ويحظر على أي من الجهات المشار إليها مايلي :

١ - الإعلان عن شغل الوظائف الشاغرة أو البدء في اتخاذ أي إجراء من إجراءات شغلها بطريق التعيين أو التكميل إلا بعد إخطارها بموافقة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة على ذلك وفي حدود هذه الموافقة وأن تتضمن الموافقة التصريح للجهة بالتعيين المبتدأ .

( م ١١ من اللائحة مستبدلة ق ٤٠٧ لسنة ١٩٩٩ )

٢ - شغل وظائف المعاريين أو الحاصلين على أجازات خاصة بدون مرتب إلا بعد موافقة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة . ( م ١٣ مكرراً من اللائحة مستبدله ق ٤٠٧ لسنة ١٩٩٩ )

٣ - إعداد قائمة إنتظار المرشحين للتعين إلا في حالة الإعلان عن شغل الوظائف بأمتحان وعدم تعيين كامل العدد العلن منه .

## تاريخ إعلان النتيجة .

ويشترط لصحة قائمة الإنتظار أن يرتب الناجحون في القائمة على أساس الأسبقية الواردة بالترتيب النهائي لنتائج الامتحان وعند التساوي في الترتيب يقدم الأعلى مؤهلاً فالأقدم تخرجاً فإن تساوى تقدم الأكبر سناً .  
وأى استخدام لقائمة إنتظار في غير الحالات المحددة لها أو فاقدة لشروط صحتها لا ينتج أثراً قانونياً ويرتب المسؤولية التأديبية . - ( ٢١ م من اللائحة مستبدل بقرار ووزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ٤٠٧ لسنة ٩٩ )

٢ - يتم العرض على لجنة شئون العاملين للنظر في التعيينات وفقاً لنص المادة ٤ من القانون رقم ٤٧ لسنة ٧٨ حيث يقضى بأن تقتض اللجنة بالنظر في تعيين ونقل وترقية ومنح العالوة الدورية والتشجيعية للعاملين شاغلي وظائف الدرجة الأولى فما دونها واعتماد تقارير الكفائية المقدمة عنهم .

٤ - تعتمد السلطة المختصة محضر لجنة شئون العاملين المتضمن التوصية بالموافقة على التعيين ويعتبر تاريخ تعيين العامل إعتباراً من تاريخ هذا الإمتداد .

## ثالثاً : بعد التعيين :

١ - بناءً على اعتماد السلطة المختصة تبدأ الجهة في أعداد قرار التعيين الذى يجب أن يشتمل في ديباجته على ماياتى :

أ - توافر شروط الوظيفة فى المشرح .  
ب - موافقة الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة على إعادة تمويل الدرجات الخالية بالموازنة .

ج - اجتياز الامتحان بالنسبة للوظائف التى يتم شغلها بامتحان وأن التعيين كان من بين قوائم الناجحين وفقاً للترتيب الوارد بالفقرة الثالثة من المادة ٢١ من اللائحة والمقرة الأولى من المادة ١٨ من ق ٤٧ لسنة ٧١ على أساس الأسبقية الواردة بالترتيب النهائي لنتائج الامتحان وعند التساوى في الترتيب يقدم الأعلى مؤهلاً فالأقدم تخرجاً فإن تساوى تقدم الأكبر سناً .

د - أن التعيين بالنسبة للوظائف التى يتم شغلها بدون أمتان ثم من بين قوائم المتقدمين وفقاً للترتيب الوارد

الطلبات ، يقل السجل ويعتمد من المسئول عن شئون العاملين بالوحدة . ( م ١٤ من اللائحة )

٤ - يكون الامتحان إما تحريراً أو شفاهة أو عملياً أو عن طريق مقابلات شخصية ويجوز الجمع بينهما .  
( ١٥ م من اللائحة )

٥ - تتولى الإشراف على إجراء الامتحان لجنة تشكل بقرار من السلطة المختصة ويتضمن ما يوكل إلى هذه اللجنة من مهام وإجراءات للقيام بهذا الامتحان . ( م ١٦ من اللائحة )

٦ - تحتفظ كل وحدة بأوراق الامتحان ويوقع على هذه الأوراق من إجراءات الامتحان ، ويعتبر من حصل على نصف مجموع الدرجات على الأقل في كل مادة على حده قد اجتاز الامتحان . ( م ١٧ من اللائحة )

٧ - يرتب الناجحون في كل امتحان في قوائم بحسب درجة النجاح في الامتحان وعند التساوى يكون الترتيب وفقاً للأعلى مؤهلاً فالأقدم تخرجاً فالأكبر سناً ، ويتم التعيين بحسب الترتيب الوارد في القوائم وذلك مع عدم الأخلال بالأحكام الواردة بالقانون رقم ١٢٧ لسنة ٨٠ بشأن الخدمة العسكرية والوطنية . ( م ١٨ مضافة ق ٤٠٧ لسنة ٩٩ )

٨ - تعلن نتيجة الامتحان وترتيب الناجحين ودرجاتهم في لوحة الأعلانات . ( م ١٩ من اللائحة )

## خاتماً عند التعيين :

١ - تعد إدارة شئون العاملين كشفاً بأسماء المرشحين للتعيين وفقاً لترتيب أسبقيتهم للعرض على لجنة شئون العاملين ، وعلى اللجنة إبداء رأيها بعد التحقق من توافر شروط ومواصفات شغل الوظيفة في المرشحين . ( م ٢٠ من اللائحة )

٢ - لاتعد قائمة إنتظار للمرشحين للتعيين إلا في حالة الإعلان عن شغل الوظائف بإمتحان وعدم تعيين كامل العدد المعلن عنه ، وتكون هذه القائمة صالحة في حدود العدد الباقى فقط وتسقط باكتمال تعيين هذا العدد أو بإنهاء سنة من

بالمادة ١٨ المقررة الثانية من ق ٤٧ لسنة ٧٨ على النحو التالى ،

١ - إذا كانت الشهادة الدراسية أحد الشروط الواجب توافرها فيمن يشغل الوظيفة فيكون التعيين طبقاً للمؤهل الأعلى ، وعند التساوى في المؤهل تكون الأولوية للأعلى في مرتبة الحصول على الشهادة الدراسية فالأقدم تخرجاً فالأكبر سناً .

٢ - إذا كانت الخبرة هي المطلوبة فيكون التعيين طبقاً لمدد الخبرة .

هـ - مايفيد موافقة لجنة شئون العاملين على التعيين واعتماد السلطة المختصة بحضر اللجنة . ( م ٢٢م من اللائحة )

٦ - يعلن القرار الصادر بالتعيين بلوحة الإعلانات لمدة عشرة أيام وفقاً للضوابط والإجراءات المنصوص عليها في المادة ٩ من اللائحة التنفيذية والتي تنص على أن تعلن جميع القرارات التي تصدر في شئون العاملين بطريقة النشر في لوحة إعلانات واحدة على الأقل توضع في أماكن ثابتة وبارزة ومؤمنة في كل من المركز الرئيسى للوحدة وفروعه وذلك لمدة لا تقل عن عشرة أيام .

٧ - على مدير شئون العاملين أو من يقوم مقامه تحت طائلة المسؤولية التأديبية أخطار المرشح للتعين فور صدور قرار التعيين للتقدم لأستلام العمل بخطاب مسجل على محل إقامته الثابت يطلب تعيينه ، فإذا لم يتقدم لأستلام العمل خلال شهر من تاريخ إخطاره اعتبر قرار تعيينه كأن لم يكن دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار مالم يقدم عنراً تقبله السلطة المختصة خلال ٩٠ يوماً من تاريخ صدور قرار التعيين .

( م ٢٤ من اللائحة مستبدله ق ٤٠٧ لسنة ٩٩ )

## مبدأ (قسم ١)

البيانات والمرفقات الأساسية  
لإجراءات شغل الوظائف الخالية

الجهة:

أولاً: الأحكام القانونية التي تنظم شغل الوظائف الخالية:

- ١ - المادة (١٥) وما بعدها من القانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ بنظام العاملين المدنيين بالدولة .
- ٢ - المادتان (١٠ مكرر) و (١١) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ بنظام العاملين المدنيين بالدولة المعدلتان بقرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ٢٢ لسنة ١٩٩٧ .
- ٣ - المادة الخامسة / الفقرة الثانية من قانون إنشاء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .
- ٤ - المواد (١١) و (١٢) و (١٤) و (٢٠) و (٢١) من قانون التأشيرات العامة للموازنة للسنة المالية ٢٠٠٠/١٩٩٩ .
- ٥ - المواد (٨) و (٩) و (١٠) و (١٢) و (١٣) من قانون التأشيرات العامة للهيئات الاقتصادية .

ثانياً: ممن ولمن توجه المكاتبات ؟

توجه المكاتبات الخاصة بشغل الوظائف الخالية من السلطة المختصة بالجهة إلى وزير الدولة للتنمية الإدارية - رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة - حرصاً على سرعة البت .

ثالثاً: أعداد ومسميات الوظائف على مستوى الوحدة:

- ١ - نموذج الاستمارة رقم (٥) السابق اعتمادها من السلطة المختصة في موازنة العام المالي ، والمتضمنة أعداد ومسميات الوظائف الممولة والمشغولة وأعداد ومسميات الوظائف الشاغرة على مستوى الوحدة .
  - ٢ - توضيح الفارق بين الوارد بأستمارة (٥) والواقع المثلى وأسبابه إن وجدت .
- رابعاً: أعداد ومسميات الوظائف المطلوب شغلها: ( بطريقة التعيين / التكليف ):

رقم	مسمى الوظيفة	الدرجة	الجنسية	العقد	إعداد الوظائف الخالية على مستوى الوحدة		مقر ممارسة الوظيفة
					إعداد الوظائف المحققة بها على سبيل التذكير	إعداد الوظائف الشاغرة التي ظلت أثناء السنة	
١٢٣	الوظائف التخصصية						
١٢٣	الوظائف المكتبية						
١٢٣	الوظائف الحرفية						

- ٢ - هذا علماً بأن هذه الوظائف بأعدادها ومسمياتها وإردة بأستمارة رقم (٥) ومعتمدة بجدول ترتيب الوظائف .
  - ٣ - هذا علماً بأن الوظائف المطلوب شغلها لمواجهة احتياجات العمل الحقيقية على ضوء المقررات الوظيفية .
  - ٤ - المبررات الموضوعية للإعلان عن شغل الوظائف:
- ( وجود الوظيفة خالية لا يعد مبرراً وحيداً للإعلان عن شغلها )



## إرشادات عامة للوحدة الإدارية :

الوظائف الشاغرة المحتفظ بها على سبيل التذكار والتي شغلت بالإعلان السابق ، ووفق ما تقتضى به أحكام المادة (١٢) فقرة (أ) ، (١٧) فقرة (ب) من التأشيرات العامة للموازنة العامة للدولة ، والمادة (٨) فقرة (أ) من تأشيرات الهيئات الاقتصادية .

١ - يجب أن تكون البيانات والمرفقات كاملة ومعتمدة من السلطة المختصة ، أو من تموضه .

٢ - بعد انتهاء دراسة الجهاز للأقتراح الوارد من السلطة المختصة وفقاً للبيانات والمرفقات الأساسية ، يكون للسلطة المختصة البدء فى اتخاذ إجراءات التعيين أو التكاليف وفقاً للقواعد القانونية المقررة .

• للوحدة الإدارية أن تحدد رقم الفاكس الذى يمكن مخاطبتها عليه .

• سيتم الرد فى حدود ٢٠ يوماً من تاريخ ورود الطلب مستوفياً للبيانات والمعلومات الأساسية السابقة كاملة .

• وقد تشاركونا الرأى فى أن عدم ورود البيانات السابقة كاملة يحول بين الجهاز وبين البت فى الاقتراح .

٣ - فى حالة الموافقة على الإعلان عن شغل عدد من الوظائف ، فإنه يكون للوحدة الإدارية نشر إعلان - بصحيفتين يوميتين - للتقدم لشغل هذه الوظائف بطريق النقل من بين العاملين بالجهات الإدارية وحدهم ودون غيرهم ، وتيسيراً على الوحدات الإدارية ، فإنه يمكن لها من البداية أن تطلب وفق تقديرها أن يكون الإعلان عن شغل الوظيفة بطريق النقل أو التعيين من خارج الجهات الإدارية ، على أن تكون الأولوية عند الاختيار لمن يتقدم من داخل الجهات الإدارية .

٤ - ضرورة مراعاة عدم تضمين الإعلان أية شروط إضافية أخرى تزيد عن مطالب التأهيل الأساسية الواردة ببطاقات الوصف المعتمدة ، لعدم تعرضه للبطلان .

٥ - يجب إخطار الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة بالخلاوات فى الوظائف التى ترتبت على شغل الوظائف المعلن عنها من بين العاملين بالجهات الإدارية ، وبحيث تتحدد أعداد درجات الوظائف التى تخلق بتلك الوحدات لأخذ ما يلزم بشأنها فى ضوء القواعد العائد المقررة .

٦ - يجب على الجهة الإدارية ، بعد صدور قرار التعيين ، إرسال إقرارات استلام العمل للوظائف التى وافق على الإعلان عنها أو اتخاذ إجراءات التكاليف بشأنها ، وتم شغلها بالفعل ، مع بيان الجهة التى كان يعمل بها من شغل الوظيفة ودرجته الوظيفية إن كان من العاملين بالجهات الإدارية المختلفة وشغل الوظيفة بطريق النقل وذلك لضبط استمرار الموازنة فى الجهتين ، ومخاطبة وزارة المالية لأخذ اللازم نحو إعادة تمويل

## النمو المتواصل لصناعة تكنولوجيا المعلومات في الهند

بتم

سوبيهاش باتنجار

أستاذ تكنولوجيا المعلومات  
المعهد الهندي للإدارة، أحمد آباد

ترجمة

د / هالة توفيق سرور  
أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

أن صناعة البرامج المحلية لا تنمو نمواً سريعاً إذ تبلغ قيمة إجمالي برامج التطبيقات التي جرى تطويرها للسوق المحلي الهندي (فيما عدا الحزم) ٢٦٠ مليون دولار فحسب، أما في الشركات المتوسطة والكبيرة فيقتصر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عمليات معالجة البيانات ولم يتم استخدام إلا جزءاً صغيراً من هذه الإمكانيات، وتم تدعيم بعض عمليات المتابعة إلا أنه لم تستخدم هذه التكنولوجيا في عمليات التخطيط أو اتخاذ القرار على كافة المستويات إلا على نحو محدود للغاية أما عن عمليات دعم القرار وتخزين البيانات وغيرها فلا يجري استخدامها على الإطلاق ولم تلجأ إلا بضع مؤسسات فحسب إلى استخدام الكمبيوتر في مكاتبها أو إلى التحويل إلى النظام الإلكتروني كوسيلة اتصال رئيسية بين بعضها البعض.

وتسعى بعض الشركات إلى إقامة نظم معالجة التعاملات لتغطية مواقع متعددة أو الربط بين هذه المواقع وبين العملاء والموردين، فجريدة التايمز في الهند وهي أكبر سلسلة جرائد هندية من خلال "شبكة الاستجابة" تقوم بالتأكيد الفوري على حجز مساحات الإعلانات وتمكن من تنفيذ هيكل أسعار معقد وإن كان مرناً كما أسهمت الشبكة في تحسين عمليات التحصيل تحسناً كبيراً، أما شركة باجاجا أوتو وهي من أكبر صانعي دراجات السكوتر، فقد قامت بربط الشركة بعملائها من خلال شبكة معلومات، وعززت العمليات الهندسية باستخدام أجهزة الكمبيوتر بهدف اكتساب مزايا تنافسية متميزة، إلا أن معظم الشركات قد حصلت على تكنولوجيا المعلومات دون تفقيهاً مناسباً أو تحليل التكلفة والفوائد.

نضيف إلى ذلك أن تكنولوجيا المعلومات لم يكن لها تأثير ملحوظ في تحسين الظروف المعيشية للمواطن الهندي العادي، ففى الأجهزة الحكومية وقطاع الخدمات، مازالت الهند مثلاً وحيداً لتجاهها في هذا المجال وهو نظام الحجز في السكك

تشهد الهند في الفترة الحالية ازدهاراً في صناعة تكنولوجيا المعلومات، إذ تجاوز حجم المبيعات الإجمالية في هذه الصناعة مع نهاية شهر مارس عام ١٩٩٦ ثلاثة مليارات دولار أمريكي، ويبلغ إجمالي الإنفاق نحو ٢,٢ مليار دولار، وانضمت الهند مؤخراً إلى منظمة دول جنوب شرق آسيا التي يتراوح حجم إنفاقها على المنتجات والخدمات المتصلة بصناعة تكنولوجيا المعلومات ما بين ١ إلى ٢ في المائة من إجمالي الناتج المحلي في حين أن البلدان الصناعية تنفق ما يتراوح ما بين ٢ إلى ٥% من إجمالي الناتج المحلي.

ويبلغ النمو السنوي في الإنفاق على صناعة تكنولوجيا المعلومات نحو ٤٠% على مدى السنوات العديدة الأخيرة في حين يبلغ النمو السنوي في معظم البلدان الصناعية نسبة تتراوح ما بين ٧ إلى ١٠%، وبفضل هذا النمو المتزايد ستمكن الهند سريعاً من اللحاق بركب العالم الصناعي في هذا الشأن، وبلغ حجم سوق التدريب المنظم ما يزيد عن ١٤٠ مليون دولار، ويصل حجم الصادرات من البرنامج نحو ٧٥٠ مليون دولار مما يعكس مكانة الهند المتميزة في مجال تطوير البرامج على مستوى العالم، إن الهند في طريقها إلى أن تتبوأ مكانتها كمرکز عالمي للأبحاث والتصميمات والتطوير في العديد من القطاعات.

أما تأثير تكنولوجيا المعلومات في أداء المؤسسات والشركات الهندية فهو لا يحدو إلى التناول، إذ يرى معظم القائلون على الإدارة أن تزايد الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات لم يؤد إلى تحسن الإنتاجية أو تقديم خدمات أفضل للعملاء أو إلى تخفيض تكلفة المنتجات والخدمات كما لم يؤد إلى الإنفاق بموارد رأس المال على نحو أفضل، ويتركز نحو ٨٠% من الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات في قطاع الشركات، في العام الماضي تم شحن ٤٠٠ ألف جهاز كمبيوتر شخصي لبيع إجمالي المخزون من أجهزة الكمبيوتر الشخصية مليون جهاز ويبدو أن صناعة تكنولوجيا المعلومات انحصرت في المؤسسات صغيرة الحجم، إلا

على نحو ملائم بإدارة عملية التغيير إذ تلقى عمليات التغيير معارضة لا من جانب الموظفين البيروقراطيين فحسب وإنما من جانب الخبراء والمختصين أيضاً ، ففى العام الماضى أدى إدخال نظم الحاسب الألى فى المحكمة العليا فى جوجارات إلى إضراب المحامين لأن النظام الجديد يتطلب ملء استمارات جديدة فى حين أن فى بعض البلدان تلقى أجهزة الإعلام الضوء على أوجه القصور فى تكنولوجيا المعلومات مثلما حدث فى مسألة الخدمات المقدمة للمشاه فى لندن وهى مسألة تناولتها وسائل الإعلام وأجرت الصحف عدة تحقيقات حولها ، أما فى مصافحة البلدان النامية فتنادوا من نجد مثل هذا الاهتمام .

لقد إنتهجتنا حتى الآن نهجاً يقوم على " الدفع التكنولوجى " وتكون أكامناً على جودة التطبيقات قائمة على مستوى التقعيد فى التكنولوجيا ولدينا رغبة جامعة فى استبدال الأساليب التكنولوجية الأكثر حداثة بالأساليب المتواجدة بهدف إدخال تحسينات جمالية فى أسلوب تقديم التقرير دون تحقيق أى تغيير جوهرى فى المضمون .

فإذا أرادت الدول النامية أن تستفيد من إمكانيات تكنولوجيا المعلومات إلى أقصى حد ممكن ، عليها أن تبذل المزيد من الاهتمام بعملية تعليم تكنولوجيا المعلومات ودمجها فى إطار مؤسسى أكثر وسعاً .

وينبغى أن يتولى قيادة الفرق العاملة فى مجال تكنولوجيا المعلومات المدبرون الذين على دراية تامة بعمليات الإدارة داخل المؤسسة ولا يواجهون مشاكل فى التعامل مع الأساليب التكنولوجية ولديهم معرفة ودراية بشتى الأطر والنماذج اللازمة للتعرف على برامج التطبيقات وتصميمها وتنفيذها ، وثمة معاهد قليلة للغاية فى العالم النامى يقدم مثل هذه البرامج التعليمية والتدريبية المتعددة المجالات ، كما لا يوجد برامج لعلوم المعلومات فى خارج إطار علوم الحاسب الألى ، ويمكن إقامة مركز متميز فى علم المعلومات باستثمار بسيط لايزيد عن ١٠ ملايين دولار ، فقد تم إفتاق الكثير من الأموال على مشروعات ضخمة لم يتم استكمالها فى الكثير من البلدان ، ومازلنا نتعجب لماذا تتجاهل الحكومات إدخال علوم المعلومات فى العملية التعليمية .

الجديدة ، فقد استغرق تنفيذ نظام إدارة عمليات الشحن فى موقع واحد سنوات عديدة ومازال هناك حاجة لإدخال هذا النظام فى مواقع أخرى عديدة حيث يتم عمليات شحن ضخمة كما يتم استخدام أجهزة الحاسب الألى التى تم تركيبها على مستوى المقاطعة على نحو سئ ، الخلاصة أن الهند عاجزة عن تحقيق النجاح مرة أخرى فى استخدام نظم الحاسب الألى من قبل الإداريين فعلى سبيل المثال فلن التحسينات التى أدخلت فى برنامج التنمية الريفيه الهام يفضل نظم الحاسب الألى عام ١٩٨٤ فى مقاطعة كاروار لم تتمكن من إدخالها مرة أخرى على مستوى المقاطعة فى جوجارات بعد مرور عشر سنوات رغم أن الأجهزة التى تم تركيبها ذات إمكانيات هائلة تفوق غيرها من الأجهزة ، فرغم الاستثمارات الضخمة فى استخدام تكنولوجيا المعلومات فى عمليات التخطيط فى المصارف والتأمين والضرائب على الدخل إلا أن تأثيرها محدود .

ومثال الهند يتكرر فى الكثير من البلدان النامية الأخرى ، بل وفى الغرب حيث ينتشر استخدام تكنولوجيا المعلومات بكثرة الحديث حول " العائد " من تكنولوجيا المعلومات إذ أشارت إحدى الدراسات فى مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية إلى عدم استقرار معدلات العائد من استثمارات الشركات الأمريكية فى هذا المجال ، فلم يستند إلا بشعب قطاعات فى الصناعات والقيام من المؤسسات فى داخل هذه القطاعات ، رغم ارتفاع متوسط وجوده وخدمة العملاء فى العديد من الصناعات ارتفاعاً بالغاً إلا أن هذا الارتفاع لم يحقق أرباحاً لمؤسسات بعضها على نحو متواصل ، وخلصت الدراسة على أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن أن تكون البديل " للإدارة الجديدة " فلن يستفيد من الاستثمارات فى تكنولوجيا المعلومات إلا الشركات التى يتم إدارتها على نحو سليم وجيد .

ورغم تزايد الحديث حول " إعادة هندسة العملية التجارية " إلا أن معظم المؤسسات ما زالت تتجاهل الحاجة إلى تحديث إجراءات التشغيل والنظم الإدارية قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات ، وهذه الأفكار ليست بجديدة فمنذ ثلاثة عقود مضت ذكرت الكثير من الأبحاث هذه المشاكل .

تزداد المشكلة حدة داخل أجهزة الحكومات فى الدول النامية حيث تم تركيب أجهزة الحاسب الألى دون الاهتمام

وفيما يتعلق بالمدير المستخدم لتكنولوجيا المعلومات ، فلا يكفى درايته المحدودة بأجهزة الحاسب الألى الشخصية التى تقوم بمعالجة الكلمات وغيرها ، فعليه أن يهتم على نحو أكبر باستيعاب عملية استخدام المعلومات والتحليل لأداء شتى المهام الإدارية ، إننا لاندرك أن التزام المدير الصارم بتحسين الأداء إنما هو شرط أساسى للنجاح فى استخدام تكنولوجيا المعلومات ، وببعضل برامج التحرر الاقتصادى التى أخذت بها الكثير من البلدان ، سيهتم قطاع الشركات فى هذه البلدان بالمنافسة وبالبعث عن وسائل تحسين الأداء ، إن هذا الاتجاه لا يوجد داخل الأجهزة الحكومية ولعل من الضرورى استخدام تكنولوجيا المعلومات لخلق مجتمع قائم على الشفافية والصراحة حتى يمكن التحكم فى المؤسسات على نحو سليم .

## منتدى حول الإجارة وأفاقها ومزاياها وقوانينها (شركة أعيان)

أن الإجارة من الأدوات المهمة عالمياً مؤكداً أنها تسهم في خلق اقتصاد قوي قائم على إصلاح متوازن وبيئة جاذبة للاستثمار وقادرة على مسايرة روح العصر إضافة إلى أنها تعزز القدرات التنافسية، وأوضح الشيخ صباح إلى أن غرفة تجارة وصناعة الكويت وشركة أعيان للإجارة والاستثمار كان لهما السبق في تسليط الضوء على هذه الأداة المهمة كأول دولة في منطقة الخليج تولي اهتمامها بالإجارة المالية.

### الإجارة والتنمية ،

الناهض ، انتشار التأجير يرجع إلى مزايا الكثيرة التي تتشوق على أشكال التمويل التقليدية وفي كلمته أكد رئيس غرفة تجارة وصناعة الكويت سعد الناهض أهمية الأبعاد التنموية لخدمات التأجير وأثارها الإيجابية على الاقتصاد عموماً والموازنة العامة بشكل خاص مشيراً إلى أن الانتشار الذي حققته التأجير خلال النصف الثاني من القرن الماضي يرجع إلى المزايا العديدة التي يتيحها هذا النظام مقارنة بأشكال التمويل التقليدية .

وأفاد بأن من مزايا التأجير ما يوفره للمستأجر من تمويل أصلي بكثير من التسهيلات الائتمانية مشيراً إلى أن التأجير المالى في الغالب ما يكون خارج الموازنة وبالتالي لا يشكل أي ضغط على خطوط الائتمان الأخرى .

وقال إن التأجير انتشر في أكثر من ٩٠ دولة منها ٥٥ دولة نامية في وقت تتوزع فيه سوق التأجير العالمية بين أمريكا التي تستحوذ على ٤٠ في المئة منها وأوروبا ٢٥ في المئة وآسيا ٢٥ في المئة والباقي أفريقيا وأستراليا قانون خاص للإجارة، ومن ناحيته طالب رئيس مجلس إدارة شركة أعيان للإجارة والاستثمار علي ثنيان الفائز في كلمته الحكومة بالأسراع إلى إصدار قانون خاص بالإجارة ينظم السوق ويؤطر المهنة ويحفّظ

وقد حضره عدد كبير من الخبراء الدوليين والمتخصصين في صناعة التأجير في كل من الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا ويتعاون واسع مع فوادي التأجير العالمية التي تشترك أعيان بعضوية فيها، وشهد المنتدى حضور العديد من كبريات الشركات والمؤسسات في كل من القطاعين العام والخاص للتعرف إلى التجارب الرائدة في مجال الإجارة بشقيها التشغيلي والتمويلي .

### أهداف المنتدى ،

وقد حقق المنتدى أهدافه المتمثلة بنقل آخر مستجدات منتج الإجارة وما ينبثق عن هذا المنتج العالمي من فلسفات وتبعات إلى جميع المهتمين بهذا المنتج سواء على صعيد الأفراد أو الشركات إضافة إلى إبراز الدور الريادي لدولة الكويت في المجالات الاقتصادية بشكل عام والإجارة بشكل خاص والتعريف بمساهمات منتج الإجارة لكل من مؤسسات القطاع الحكومي والخاص، وسعى المنتدى أيضاً إلى استعراض مزايا منتجات الإجارة على اختلاف أنواعها وطرح كل ما هو جديد في العالم حول مفهوم الإجارة وفتح آفاق التعاون المشترك بين الجهات المحلية المعنية بالإجارة والمنظمات الإقليمية والعالمية، أداة مهمة عالمياً

الشيخ صباح ، الإجارة من الأدوات المهمة عالمياً وتسهم في خلق اقتصاد قوي وجاذب للاستثمار ،

وأكد الشيخ صباح الاحمد الجابر الصباح في كلمته الاقتصادية أن الكويت أدركت أهمية خدمات التأجير المالى في تنظيم التبادل التجاري بينها وبين غيرها من الدول الشقيقة والصديقة، ونوه الشيخ صباح في منتدى (الإجارة ... المفهوم ، التجربة والتطلعات) بصدر قانون ينظم عمليات الإجارة الذي تأسست بناء عليه عدة شركات مختصة بهذا النشاط لتصبح دولة الكويت من أكثر الدول العربية تقدماً في هذا المجال، وذكر

العالم حالياً من تحولات ذات علاقة بالعملة تفرض على دول المنطقة التعامل أكثر مع صناعة الإجارة والتمرس فيها أكثر مع تزايد اهتمام مؤسسات التمويل العالمية بهذه الصناعة .

وأضاف أن قيمة صناعة التأجير في عام ٢٠٠١ بلغت ٥٥٠ مليار دولار بارتفاع ١٠ في المئة من العام السابق له، وأشار إلى أن هناك نوعين من الإجارة هما الإجارة التشغيلية والإجارة التمويلية مشيراً إلى أن الفرق بينهما يعتمد على فترة التعاقد وموضوع الصيانة والتأمين والضرائب المفروضة على الأصل المؤجر.

أكد الدوسري أن ما يشهده العالم حالياً من تحولات ذات علاقة بالعملة تفرض على دول المنطقة التعامل أكثر مع صناعة الإجارة والتمرس فيها أكثر مع تزايد اهتمام مؤسسات التمويل العالمية بهذه الصناعة، ثم تناول الدكتور فاروق العقدة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي لشركة الدولية للإجارة في مصر التجارية المصرية في هذا الصدد بعد أن قدم شرحاً حول بعض المفاهيم الاقتصادية المتعلقة ببيئة العمل الاقتصادي بشقيه التجاري والعائلي وبعض الإحصائيات .

وأعرب عن أمله بأن يكون هناك منتدى آخر بعد سنتين أو ثلاث ليتم فيه طرح أرقام وإحصائيات تشير إلى تقدم في هذا الصدد.

#### سوق نقدية إسلامية ،

البسام : ضرورة إنشاء مركز لأداة السيولة لتلبية احتياجات ٢٠٠ مصرف ومؤسسة إسلامية .

وفي ورشته التي ألقاها تحدث المدير التنفيذي للعمليات المصرفية في مؤسسة نقد البحرين وقال إن نمو وتطور النظام المالي الإسلامي سيعتمدان في المستقبل إلى حد بعيد على طبيعة وسرعة الابتكارات التي تستحدث في السوق وهناك حاجة فورية لتحريك الموارد البشرية والمالية لتطوير أدوات تعزز وضع السيولة وإنشاء وتطوير أسواق ثانوية ومالية بين البنوك.

وقال البسام إن هناك حاجة واضحة لسوق ثانوية نشطة يمكن من خلالها تداول وتبادل أصول وخصوم مؤسسات

الحقوق ويمكن من توثيق ملكية مختلف الأصول أسوة بالدول المتقدمة، ودعا الفاعل الحكومي إلى أهمية التمكين بشكل جاد في إصدار سندات إجارة تقوم على أساس بيع الأصول ثم إعادة استثمارها بهدف تمويل الدين العام للدولة ، لافتاً إلى نجاح التجربة في الكثير من الدول.

وقال إن أسيان اتخذت من الإجارة نشاطها ووضعت تأسيسها وحملت عبء التعريف بها وتوجيه الاهتمام إليها موضعاً أن الشركة استطاعت أن تطرح منتجات الإجارة في مختلف الأسواق وحازت على عضوية أهم نوادي التأجير العالمية وتمثلت الكويت في بعض منها .

#### دراسة الإجارة ،

الابراهيم : وزارة المالية شكلت فرق عمل لدرس وتفعيل الإجارة مع وضع الضوابط اللازمة ومن جهته أكد وزير المالية ووزير التخطيط ووزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية الدكتور يوسف الابراهيم أن وزارة المالية شكلت فرق عمل لدرس وتفعيل تلك الإدارة مع وضع الضوابط اللازمة والإجراءات والآليات التي تضمن الاستفادة منها بالشكل اللازم الذي ينعكس على الوضع الاقتصادي بالفائدة. وأشار الابراهيم إلى أنه سيتم التعاون مع المتوى والتشريع ووزارة التخطيط لتوفير المبدأ والأساس والأطر المنظمة بها .

وقال إن الاستئجار له سوق بين شركات القطاع الخاص كما أن للدولة محاولات عديدة في التعامل مع هذا السوق من خلال بعض المناقصات لاستئجار السيارات أو الطائرات ، وتناولت محاضرة الابراهيم بعض الجوانب الأكاديمية في التأجير ومنها مفهوم التأجير ومميزاته وأنواع المؤجرين وعبوب الاستئجار .

#### اهتمام بالإجارة ،

الدوسري : ما يشهده العالم حالياً من تحولات كبيرة يفرض على دول المنطقة التعامل أكثر مع صناعة الإجارة والتمرس فيها .

ثم تحدث العضو المنتدب والرئيس التنفيذي لشركة أسيان للإجارة والاستثمار أحمد الدوسري وقال إن ما يشهده

الطبيباني ان الصيغ المتطورة لعقود الإجارة لاقت قبولا عاما لدى المؤسسات المالية الإسلامية كما أن نطاق الإجارة أوسع من البيع، فتشمل المنافع بالإضافة إلى الأعيان كما أنه في عمليات البيع بالأجل تثبت المديونية في ذمة عميل كاملة مباشرة أما في الإجارة فالدين غير مستقر ولا ثابت بكامله في ذمة المستأجر ولا يثبت إلا ما يقابل المدة التي تتمتع بها المستأجر بالعين، وذكر أنه في عقد الإيجار يمكن إقالة العقد وإبرام عقد تأجير جديد لمدة وأجرة جديدين كما يمكن التصرف في الأصل المؤجر بالبيع فضلا عن أن العين في عقد الإجارة تظل في ملك المؤجر وتبقى مسجلة باسمه بل ويمكن تقييد التصرفات في العين المستثمرة وتحدد طريقة استغلالها بخلاف عقد البيع .

### الإجارة في المستقبل ،

الزبن ، الإجارة تسمح بالتفرغ والتركيز على تعزيز الإنتاج وتوفير مزايا ضريبية  
أما رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب في شركة الاهكو لتمويل شراء وتأجير الطائرات احمد عبد الله الزبن فأكد أن تأجير المعدات نوع من التمويل مقبول بشكل واسع في معظم الصناعات مشيرا إلى أن التأجير خيار تمويل سيرفع رأس المال ويتشئ رأس مال جديدا.

وفاد الزبن ، في صناعة تمويل الطائرات بلغت نسبة التأجير نحو ٥٠ في المائة من متطلبات تمويل شركات الطيران البالغة ٦٠ مليار دولار سنويا ، وسوف تترفع هذه النسبة إلى الثلثين في السنوات المقبلة .

ورجح الزبن أن تتطور الإجارة في المستقبل كأسلوب استراتيجي لتعزيز التكنولوجيا والبنية التحتية استنادا على عدد من المنافع بالغة الأهمية مثل أن الإجارة تصافى على رأس المال العامل وتقدم ٨٠ في المئة أو أكثر من التمويل للحصول على المعدات إلى جانب أنها لا تفسد سقوف التسهيلات المصرفية وغيرها من التسهيلات الائتمانية

الوساطة المالية الإسلامية بشكل منظم وسريع ، لذلك يجب أن يكون إنشاء سوق نقدية إسلامية متوافقة مع مبادئ الشريعة والممارسات المصرفية السليمة وفي هذا السياق يجب أن تتقيد بالمتطلبات الشرعية التالية ، عدم تداول أو خصم سندات الدين ، عدم دفع الفائدة أو التعامل على أساس الفائدة ، تداول الأدوات المالية على تقصوم على أساس أصول حقيقية فقط ، الإفصاح والالتزام بالمعايير المحاسبية واللوائح الصادرة من الجهات الرقابية ، عدم بيع ما ليس ملكا للبائع في وقت إبرام الصفقة.

### الحلجة إلى إدارة السيولة ،

الجسار ، ثمة حاجة ملحة لتأسيس سوق مالية إسلامية والتوزيع مهم للقطاعين العام والخاص ومن جهته ذكر المدير العام لبيت التمويل الكويتي جسار دخيل الجسار أن البنوك الإسلامية شأنها شأن البنوك التقليدية تحتاج إلى إدارة سيولتها لتجنب عدم توازن الموجودات والمطلوبات في موازنتها العامة . واستعرض الجسار مفهوم التوزيع وتمويله عبر إصدار الأوراق المالية التي تعرض على المستثمرين مشيرا إلى أن التوزيع كآلية تمويل لأغراض الميزانية العمومية أو إدارة المخاطر أمر مهم كلا من الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص وقطاع العمل التطوعي والوحدات الاقتصادية . و أوضح أن جاذبية التوزيع في صيغته الحالية بدأت في أسواق القروض العقارية في الولايات المتحدة الأمريكية وتم الترويج له بالدعم الفعال من قبل الحكومة التي أرادت ترويج الأسواق الثانوية للقروض العقارية للسماح بالسيولة لشركات تمويل هذه القروض ، وبين أن الاختلافات الأساسية بين التوزيع التقليدي والإسلامي هي أن التدفقات النقدية المستقبلية في التوزيع الإسلامي مدعومة دائما بأصول مادية قابلة للتحديد فعليا على الطبيعة في حين أنه في التوزيع التقليدي يمكن أن يدعم بالأصول المادية أو في معظم الأحيان بالأصول المالية.

### الإجارة (أوسع من البيع ،

الطبيباني طريق الإجارة المؤسسات المالية لتمويل المشروعات الحيوية

ومن جانبه قال عميد كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة الكويت الدكتور محمد عبد الرزاق

## Title: SIAM Conference on Computational Science and Engineering

StartDate: 02/09/2003

EndDate: 02/13/2003

Location san diego california united states north america URL:  
<http://www.siam.org/meetings/cse03>

SIAM Conference on Computational Science and Engineering  
(CSE03)

February 9-13, 2003

Hyatt Regency Islandia Hotel & Marina, San Diego, CA  
<http://www.siam.org/meetings/cse03>

Computational Science & Engineering (CS&E) is now widely accepted, along with theory and experiment, as a crucial third mode of scientific investigation and engineering design. Simulation has enabled the study of biological, chemical, and physical phenomena and engineered systems that are dangerous, expensive, or impossible to study by direct observation. Aerospace, automotive, biomedical, chemical, civil infrastructure, electronics, energy, environmental, and other industrial sectors now rely on simulation for technical decision support. For federal agencies also, CS&E has become an essential support for decisions on resources, transportation, and defense. CS&E is by nature interdisciplinary. It grows out of physical applications and it depends on computer architecture, but at its heart are powerful algorithms and methods. Much of CS&E has involved simulation, but the future surely includes large-scale optimization, design, and data assimilation, especially in the presence of uncertainty.

### ORGANIZING COMMITTEE

Steven F. Ashby, (co-chair) Lawrence Livermore National Laboratory Isabelle

Charpentier, Institut d'Informatique et Mathematiques

Appliquees de Grenoble John Drake, Oak Ridge National Laboratory

Omar Ghattas, (co-chair) Carnegie Mellon University Gene H. Golub, Stanford University

George M. Homsy, University of California, Santa Barbara Christopher R. Johnson, University of Utah

David E. Keyes, (co-chair) Old Dominion University Michael Levitt, Stanford University

Linda R. Petzold, (co-chair) University of California, Santa Barbara Michael Ortiz, California Institute of Technology

John Shadid, Sandia National Laboratories Shang-Hua Teng, Akamai/Boston University Mary F. Wheeler, University of Texas, Austin

### CONFERENCE THEMES (Partial List)

Advanced Discretization Methods, Computational Biology and Bioinformatics, Computational Chemistry and Chemical Engineering, Computational Earth and Atmospheric Sciences, Computational Electromagnetics, Computational Fluid Dynamics, Computational Medicine and Bioengineering, Computational Physics and Astrophysics, Computational Solid Mechanics and Materials, CS&E Education, Discrete and Combinatorial Algorithms for CS&E, Inverse Problems, Meshing and Adaptivity, Multiscale and Multiphysics Problems, Numerical Algorithms



for CS&E, Optimal Design and Control, Parallel and Distributed Computing, Problem-Solving Environments, Software and Middleware Systems, Uncertainty Estimation and Sensitivity Analysis, Visualization and Computer Graphics,

#### PLENARY SPEAKERS

Francine D. Berman, UCSD/NPACI

Janice L. Coen, National Center for Atmospheric Research

Mark Gerstein, Yale University

William D. Gropp, Argonne National Laboratory

Bruce Hendrickson, Sandia National Laboratories Thomas J.R. Hughes, Stanford University

Ron Kikinis, Brigham and Women's Hospital and Harvard Medical School

Michael L. Norman, University of California, San Diego Eric S.G. Shaqfeh, Stanford University

Spencer Sherwin, Imperial College

Jacob K. White, Massachusetts Institute of Technology

#### DEADLINE DATES

Minisymposium Proposals

July 16, 2002

Minisymposium abstracts and Contributed abstracts  
in lecture or poster format

August 13, 2002

Audiovisual Requirements

January 13, 2003

## Title: Compliance & Management of Software & Information Assets

StartDate: 01/21/2003

EndDate: 01/22/2003

Location scottsdale arizona united states north america URL:

<http://www.worldrg.com/fw290>

### ATTEND THIS EVENT & LEARN HOW TO:

\* Maintain compliance with license and contractual conditions, consumer data and privacy regulations \* Establish a centralized asset management authority to manage software and information asset acquisitions and licensing agreements

\*Manage information security and fraud: trade secrecy, economic espionage, misappropriation - internal and external risks and threats

\*Implement a comprehensive audit and reporting strategy and a practical tracking and monitoring system

\*Maximize your investments by applying effective asset management strategies Use benchmarking tools to measure software productivity, efficiency and utilization

of acceptance.

In addition, we will have two "open mike" sessions, where the highest-quality posters will be selected, and those presenters will be given an opportunity to make a brief oral presentation on their work. We tried this for the first time in 2001, and it was a great success. This is an excellent opportunity for "new faces in the crowd" to become better known.

This conference has been re-named; from the mid-1970's to 2001, it was called Quantitative Structure Activity Relationships (QSAR).

[Http://www.grc.uri.edu/programs/2003/cadd.htm](http://www.grc.uri.edu/programs/2003/cadd.htm)

Computer Aided Drug Design July 20-25, 2003

Tilton School

Tilton, NH

Chair: John Van Drie

Vice-Chair: Peter Jurs

Students, post-doc's, and scientists newly-established in their careers are especially encouraged to apply to this conference. Based on historical trends, we anticipate that this conference will have many more applicants than positions to fill. Preference will be given to those who intend to present a poster - the scientific quality of that poster will impact the likelihood

## إطلالة على الجديد فى مركز البحوث والمعلومات

إنطلاقاً من رسالة الأكاديمية والهدف المشترك الذى نسعى إليه جميعاً والمتمثل فى إعداد باحثين وكوادر وقيادات إدارية مبدعة مبتكرة تتولى التحديث والتطوير سواء فى القطاع الحكومى أو العام أو الخاص، فقد رعى فى تصميم رسالة وإهداف مركز البحوث والمعلومات العديد من أوجه النشاط وفى مقدمتها خدمات المعامل البحثية بالمركز تحت إشراف د/مجدى أبو العلا الأستاذ المساعد بقسم الحاسب الألى ونظم المعلومات التى توفر للباحث مايلى:

## • قواعد البيانات البحثية والمحلية والدولية وتتضمن:

- ١- قواعد بيانات الشبكة القومية التابعة لأكاديمية البحث العلمى .
- ٢- قواعد البيانات العالمية بمركز المعلومات الرئيسى للقوات المسلحة .
- ٣- قواعد بيانات الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء (مصر- إنترانت) .
- ٤- قواعد بيانات الكتب والدوريات الخاصة بمكتبات الجامعة الأمريكية (المكتبة الرئيسية ومكتبة الكتب النادرة والمجموعات الخاصة) .
- ٥- قواعد بيانات شبكة الجامعات المصرية .

## • خدمة البحث فى قواعد البيانات التى أعدها المركز وتشمل:

- ١ - قواعد بيانات رسائل العضوية والزمالة التى تمت مناقشتها والتى لم تناقش بعد .
- ٢ - قاعدة بيانات مجلة البحوث الإدارية .
- ٣ - قاعدة بيانات المؤتمرات (تحت الإعداد) .
- ٤ - قاعدة بيانات مشاريع تخرج طلاب كلية الإدارة .
- ٥ - الحصول على فهرس الأبحاث المتضمنة فى مجلة البحوث الإدارية .
- ٦ - خدمة البحث الحر فى شبكة المعلومات الدولية .
- ٧ - خدمة البحث من خلال شبكة المعلومات الدولية بمساعدة باحثين متخصصين فى هذا الشأن .
- ٨ - قاعدة بيانات شبكة الجامعات المصرية .
- ٩ - قاعدة بيانات العالمية الأكاديمية .
- ١٠ - قاعدة بيانات المشاريع البحثية .

## الأستاذ الدكتور / عبد العزيز عباس الشربيني

العليا ولقد قام باسهامات جليلة في إنشاء المعهد القومي للإدارة العليا (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية حالياً) عام ١٩٦٠ ، ولقد كان المعهد في ذلك الوقت يتبع رئاسة الجمهورية مباشرة ، وأسند إليه مهام عديدة لتأسيس ذلك الصرح الشامخ ، حيث أسند إليه مهمة إعداد برامج التدريب للإدارة العليا في أكثر من ألف مصنع بالإضافة إلى المنشآت المؤممة .

• ١٩٦٥ - ١٩٦٥ ، أستاذ زائر وباحثاً بمعهد العلوم التسويقية بجامعة بنسلفانيا بأمريكا ولقد قام خلال هذه الفترة بأعداد أول دراسات في الإدارة والتسويق الدولي ، وقام بنشر ثلاث كتب ومقالات باللغة الإنجليزية ثم نشرها في هذه الفترة في دوريات رئيسية في الولايات المتحدة وكندا .

• ١٩٦٥ - ١٩٦٩ ، رئيس فريق مركز بحوث التسويق الزراعي التابع لبرنامج الأمم المتحدة بالأردن ولقد تم اختياره رئيساً لهذا الفريق تحت إشراف هيئة الزراعة الدولية بروما ولقد أدخل المشروع تغييرات هيكلية على قطاع أسواق الجملة بالمملكة انعكس على تطوير شامل لهذه الأسواق وتصفيتها ، ولقد كان نتيجة مجهوداته في ذلك المشروع تعيينه في منصب دائم عنصر المنظمة بروما .

• ١٩٦٩ - ١٩٧٤ ، رئيس قسم الشرق الأوسط بالمكتب الأستشاري للمدير العام لهيئة الزراعة الدولية (ECWA) .

• ١٩٧٩ - ١٩٨٦ ، مساعد المدير العام للصندوق الدولي للتنمية الزراعية - بروما .

• ابتداءً من ١٩٨٦ عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية

ضيقتنا في هذا العدد هو العالم الجليل أ.د/ صيد العزيز عباس الشربيني ، ولد بمدينة الزقازيق بمحافظة الشرقية عام ١٩٦٦ وبدء حياته العلمية بعد حصوله على بكالوريوس التجارة من جامعة القاهرة بمرتبة الشرف عام ١٩٤٨ ، حيث بدء رحلته في العطاء العلمي ابتداءً من عام ١٩٥٤ ، تاريخ عمله مدرساً بكلية تجارة الإسكندرية بقسم إدارة الأعمال بعد حصوله على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة شيكاغو بأمريكا عام ١٩٥١ ، ودرجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال من جامعة أيوا عام ١٩٥٤ .

ولقد حفلت مسيرة ضيقتنا العزيز ، بالعديد من الإنجازات التي شكلت رحلة عطاء عبر المراحل التاريخية التالية .

• ١٩٥٤ - ١٩٥٧ ، مدرساً بكلية تجارة الإسكندرية ، وأسند إليه بجانب عمله في قسم إدارة الأعمال ، تدريس مادة الأحصاء ، حيث قام بتطوير المادة العلمية لتطويراً جذرياً ورياحها مباشرة بإدارة الأعمال ويتجارب عملية في محيط المجتمع .

• ١٩٥٧ - ١٩٥٨ ، مدرساً بجامعة الخرطوم بالسودان الشقيق ، وقام بتقديم أسهمات شديدة ومباشرة في إعداد المناهج العلمية بكلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية .

• ١٩٥٩ - ١٩٦٠ ، أستاذ مساعد بكلية التجارة جامعة القاهرة ، ولقد قام بأسهامات عديدة في ذلك العام في مجال التخطيط وتقدير الدخل القومي ومصادره واستخداماته .

• ١٩٦٠ - ١٩٦٣ ، أستاذ ونائب رئيس المعهد القومي للإدارة

(\*) يهدف هذا الباب إلى تتبع وأستعراض السيرة الذاتية للعديد من العلماء في كافة مجالات العلوم الإدارية ، تكريماً لهم ، واستهداداً بسيرتهم لإثارة الطريق أمام كل من يبتغي سلوك أعظم الطرق لبناء الأمم والحضارات ... طريق العلم والعلماء .

بأكاديمية طيبة المتكاملة للعلوم .

أهم المؤلفات والانسهامات العلمية :-

• بحوث ميدانية في فترة العمل بالسودان

- 1 - The Geyerah Board Price Policy a Critical analysis
- 2 - The Pemand For Soft Prink in The Sudan.

• ابتكار أسلوب الدراسات الاستدلالية

(Country Perspective Studies)

لعدد مختار من الدول في أقليم الشرق الأوسط ومنها مصر والسودان وإيران وباكستان والعراق .

• ابتكار أول عمل في ميادين التحذير المبكر والأمن الغذائي .

(Early Warning System )

• أعداد كتاب في مجال الأمن الغذائي باللغة الإنجليزية.

(Food Security in The Arab Near East)

• ابتكار أسلوب البرمجة الخاصة .

(Special Programming Missions )

ولقد نال أ.د/ عبد العزيز الشرييني العديد من الجوائز والأوسمة نذكر منها ، وسام الكوكب الأردني وجائزة أحسن مقال لعام ١٩٦٤ في مجال التسويق بأمريكا (Journal of Marketing).

وفي النهاية لايسعنا إلا أن نسأل الله أن يجزيه خير عن عطاءه العلمي ويديم عليه الصحة والعافية .







# البحوث الإدارية

مجلة دورية ، ربع سنوية ، علمية ، محكمة

## قسمة إشراك

الاسم : .....  
العنوان : .....  
هاتف : ..... فاكس : ..... محمول : .....  
E-Mail : .....

قيمة الإشراك السنوى ( شاملة أجور الأرسال البريدى العادى )

الأفراد	المؤسسات	الإشتراكات السنوية :
٤٠ جنيه مصرى	١٠٠ جنيه مصرى	١ - جمهورية مصر العربية :
٢٠ دولار	٦٠ دولار	٢ - الدول العربية والأجنبية :

يمنح خصم قدره ١٠٪ للمؤسسات والأفراد على مدة الاشتراك التى تزيد على أربعة سنوات

ترسل هذه القسمة مرفقة بشيك بقيمة الإشراك / الإشتراكات بأسم رئيس تحرير مجلة البحوث الإدارية وصعيد مركز

البحوث والمعلومات بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية - كورنيش النيل - مدخل المعادى - القاهرة ص.ب: ٢٢٢٢

لزيد من الاستفسار يرجى الإتصال بمركز البحوث والمعلومات ب/ فاكس : ٢٥٨٤٤٨٧ سويتش : ٢٥٨١٠٢٢

البريد الإلكتروني

Website : [www.sams-ric.edu.eg](http://www.sams-ric.edu.eg)

E-mail : [ric@sams-ric.edu.eg](mailto:ric@sams-ric.edu.eg)

[info@sams-ric.edu.eg](mailto:info@sams-ric.edu.eg)

مقترحات وشكاوى : .....



## أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ،

هيئة علمية عامة مستقلة أنشئت بمقتضى القرار الجمهورى رقم ١٢٧ لسنة ١٩٨١ بهدف تنمية الإدارة

فى جميع المجالات على المستوى القومى .

ويرجع تاريخ أكاديمية السادات للعلوم الإدارية إلى عام ١٩٥٢ بإنشاء معهد الإدارة العامة ثم المعهد

القومى للإدارة العليا فى عام ١٩٦١ ومعهد الإدارة المحلية عام ١٩٦٧ حيث أدمجت فى المعهد القومى للتنمية

الإدارية عام ١٩٧٠ .

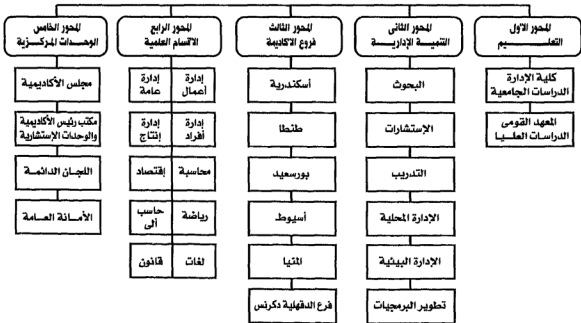
ويرتكز نشاط الأكاديمية فى مجال العلوم الإدارية على مجالين :

أولاً : المجال التنموى ويتضمن أنشطة البحوث ، التدريب ، الاستشارات ، والإدارة المحلية .

ثانياً : المجال التعليمى ويتم من خلال كلية الإدارة والمعهد القومى للإدارة العليا ، وتمنح الأكاديمية

درجة البكالوريوس ، والعضوية ، والزمالة المعادلة للدرجتى الماجستير والدكتوراه فى العلوم الإدارية

وتمارس الأكاديمية أنشطتها من خلال المحاور التالية :



## فى هذا العدد

### اولا : استنتاجية العدد :

أ.د / أمين هؤاد الضرغامى  
رئيس الأكاديمية

\* العولمة وتنمية مواردنا البشرية

أ.د/هدى محمد صقر  
عميد مركز البحوث والمعلومات

\* خصائص القوى البشرية فى  
النظم الحديثة لإدارة الإنتاج

### ثانيا : بحوث محكمة :

د / سناء محمد على هلال

\* قياس وتحليل اخطار عوائد الأوراق المالية باستخدام نماذج جارتش  
(دراسة تطبيقية على أسهم شركة الهندس والدلتا للتأمين بالبورصة المصرية)

Dr. ESMAT AYYAD SOLIMAN

A DOUBLE PRIORITY QUEUEING  
SYSTEM  
WITH A RENEWABLE SINGLE

د / أشرف جابر سيد

\* عقد السباحة  
دراسة مقارنة فى القانونين المصرى والفرنسى

MR. ESSAM EFFAT AZER

\* ملخصات الرسائل الجامعية  
DEVELOPING AN INTELLIGENT  
MODEL FOR SELECTING  
THE APPROPRIATE DATA MINING  
TECHNIQUES FOR  
A GIVEN BUSINESS APPLICATION

### رابعا : مراجعات نقدية للكتب :

Maha Hafez Ahmed, Ph.D.

Change ... How to Respond to It \*

### خامسا : مقالات :

أ.د / هدى صقر  
لواء دكتور/ جمال الدين أحمد حواش

\* تحديث الموارد البشرية  
\* أزمة الحديبية منارا لإدارة الأزمات

### سادسا : أحدث الفتاوى والاحكام الإدارية والتشريعات فى العلوم الإدارية :

حناء عزت

\* التعيين فى الوظائف العامة

### سابعا : تراجم :

ترجمة د / هالة توفيق سرور

\* النمو المتواصل لصناعة تكنولوجيا  
المعلومات فى الهند

### ثامنا : المؤتمرات والندوات :

\* منتدى حول الإجارة وأفاقها ومزاياها وقوانينها  
( شركة أمسيان )

Title: SIAM Conference on  
Computational Science and Engineering

StartDate: 02/09/2003

EndDate: 02/13/2003

Title: Compliance & Management of  
Software & Information Assets

StartDate: 01/21/2003

EndDate: 01/22/2003

### تاسعا : اطلالة على الجديد فى النشاط العلمى باكاديمية السادات :

### عاشرا : شخصية العدد :

\* أ.د/ عبد العزيز عباس الشربينى